

TUGAS AKHIR - KS 141501

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI UBER DRIVER
DARI PRESPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT
KOTA SURABAYA DENGAN PENDEKATAN
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

***ANALYSIS OF SUCCESSFULL APLICATIONS UBER
DRIVER USER PRESPECTIVE SURABAYA CITY
COMMUNITY WITH DELONE MODEL APPROACH
AND MCLEAN***

Oleh:

Mochamad Imron Rosyadi
NRP 5210 100 073

Dosen Pembimbing
Dr. Apol Pibadi S., S.T, M.T
Sholiq ST., M.Kom, M.SA

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017

TUGAS AKHIR - KS 141501

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI UBER DRIVER
DARI PRESPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT
KOTA SURABAYA DENGAN PENDEKATAN
MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Oleh:
Mochamad Imron Rosyadi
NRP 5210 100 073

Dosen Pembimbing
Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T
Sholiq ST., M.Kom, M.SA

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017

FINAL PROJECT - KS 141501

***ANALYSIS OF SUCCESSFULL APPLICATIONS UBER
DRIVER USER PRESPECTIVE SURABAYA CITY
COMMUNITY WITH DELONE MODEL APPROACH
AND MCLEAN***

By:

**Mochamad Imron Rosyadi
NRP 5210 100 073**

Supervisors:

**Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T
Sholiq S.T., M.Kom, M.SA**

**Information System Department
Faculty of Information Technology
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *UBER* DRIVER DARI PRESPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT KOTA SURABAYA DENGAN PENDEKATAN MODEL DELON DAN MCLEAN

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember


Oleh:

MOCHAMAD IMRON ROSYADI

NRP 5210 100 073

Surabaya, Juli 2017

**KEPALA
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**



Dr. Ir. Aris Tjahvanto, M. Kom.
NIP 19650310 199102 1 001

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *UBER* DRIVER DARI
PRESPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT KOTA SURABAYA
DENGAN PENDEKATAN MODEL DELON DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

MOCHAMAD IMRON ROSYADI

NRP 5210 100 073

Disetujui Tim Penguji:

Tanggal Ujian
Periode Wisuda

: 6 Juli 2017
: September 2017

Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T

(Pembimbing 1)

Sholih S.T., M.Kom, M.SA

(Pembimbing 2)

Hanim Maria Astuti S.Kom, M.Sc

(Penguji 1)

Renny Pradina Kusumawardani, S.Kom, M. T

(Penguji 2)

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI UBER DRIVER DARI PRESPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT KOTA SURABAYA DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Nama Mahasiswa : MOCHAMAD IMRON ROSYADI
NRP : 5210100073
Jurusan : Sistem Informasi FTIf – ITS
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T
Dosen Pembimbing 2 : Sholiq S.T., M.Kom, M.SA

ABSTRAK

Penelitian ini Penelitian ini mencoba membuktikan teori DeLone dan McLean dalam konsep ISSM. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kesuksesan aplikasi Uber, serta menyusun strategi peningkatan kesuksesan aplikasi Uber. Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya. Data yang digunakan yaitu 125 responden . Sebelum dilakukan pengolahan data menggunakan GSCA, dilakukan Uji validitas, reliabilitas dan linearitas dari tiap indikator dari kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna serta dampak individu. Pengujian dilakukan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Information Quality* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Actual Use*. *Information Quality* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. *Service Quality* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. *Actual Use* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*. *User Satisfaction* memberikan hasil positif dan signifikan terhadap *Net Benefits Individual Impact*.

Kata Kunci : Uber, ISSM, GeSCA

Halaman ini sengaja dikosongkan

**ANALYSIS OF SUCCESSFULL APPLICATIONS UBER
DRIVER USER PRESPECTIVE SURABAYA CITY
COMMUNITY WITH DELONE MODEL APPROACH
AND MCLEAN**

Student Name : MOCHAMAD IMRON ROSYADI
Student Number : 5210100073
Department : Sistem Informasi FTIf – ITS
Supervisor 1 : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T
Supervisor 2 : Sholiq S.T., M.Kom, M.SA

ABSTRACT

This research is trying to prove the theory of DeLone and McLean in the concept of ISSM. The purpose of this study is to determine the factors that drive and hinder the success of Uber application, as well as to develop strategies to improve the success of Uber applications. This research was conducted in Surabaya City. The data used is 125 respondents. Prior to data processing using GSCA, validity, reliability and linearity of each quality indicator, quality of information, system quality, user satisfaction, and individual opinion are tested. Testing is done by using SPSS. The results of this study indicate that Information Quality gives positive and significant results to actual usage. Information Quality gives positive and significant result to User Satisfaction. Service Quality gives positive and significant result to User Satisfaction. Actual usage gives positive and significant results to Net Benefit. User Satisfaction gives positive and significant results on the Net Benefit of Individual Impact.

Keywords: *Uber Driver, ISSM, GeSCA*

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridhonya kepada penulis serta sholawat dan salam semoga terlimpahkan pada kehadiran Nabi Muhammad SAW suri tauladan sepanjang zaman, sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul

“ANALISIS KESUKSESAN *APLIKASI UBER DRIVER* DARI PRESPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT KOTA SURABAYA DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE DAN MCLEAN”

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Jurusan Sistem Informasi – Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. H. Choiron dan Hj. Musoffah selaku orang tua dan dari penulis yang selalu memberikan doa dan motivasi yang tak henti – hentinya dan selalu bersabar.
2. Bapak Dr. Apol Pribadi, ST., MT. dan Bapak Sholiq, S.T., M.Kom, M.SA selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama pengerjaan tugas akhir ini.
3. Ibu Feby Artwodini S.Kom., MT. selaku dosen wali yang memberikan arahan terkait studi di Jurusan Sistem Informasi ITS dan juga memberi semangat juang untuk kelulusan.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan Jurusan Sistem Informasi ITS yang telah memberikan ilmu yang

bermanfaat bagi penulis selama berkuliah di Jurusan Sistem Informasi ITS.

5. Bapak Hermono, admin serta anggota laboratorium Manajemen Sistem Informasi (MSI) yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis.
6. Keluarga Besar #WB_CREW yang selalu menemani dikala suka dan duka dan membantu sampai dapat menyelesaikan buku ini.
7. Kawan- kawan seperjuangan Sistem Informasi 2010.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan belum sempat penulis sebutkan satu per satu.

Besar harapan penulis bahwa penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi Jurusan Sistem Informasi. Meskipun demikian, penulis juga menyadari banyaknya kesalahan dan kekurangan dari penulis dalam penyajian tugas akhir ini. Kritik dan saran sangat terbuka bagi penulis demi perbaikan tugas akhir ini. Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar BelakangMasalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 TujuanPenelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Relevansi.....	6
1.7 Target Luaran.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Teknologi Informasi Tepat Guna.....	13
2.3 UBER	15
2.4. Model Delone &McClean Information Succes Model	16
2.5 Model Analisis dan Hipotesis.....	19
2.6 Structural Equation Model (SEM)	25
2.7 Analisis Statistik.....	30
BAB III METODOLOGI	31

3.1	Flowchart Metodologi	31
3.2	Aktivitas Metodologi.....	32
3.3	Tahap Persiapan.....	32
3.4	Penentuan Dimensi.....	33
3.5	Pembuatan Model.....	33
3.6	Penyusunan Kuesioner	36
3.7	Pengumpulan Data 1.....	36
3.8	Pengumpulan Data 2.....	36
3.9	Analisis Data	37
3.10	Pengujian Hipotesis	37
3.11	Tahap Akhir.....	37
BAB IV PERANCANGAN		39
4.1	Perancangan Pengumpulan Data.....	39
4.2	Penentuan Dimensi	40
4.3	Metode Pengolahan Data	43
4.4	Pendekatan Analisis	44
BAB V IMPLEMENTASI		45
5.1	Identifikasi Studi Kasus	45
5.2	Hasil Pengumpulan Data.....	46
5.3	Statistik Deskriptif	47
5.4	Uji Kualitas Instrumen	55
5.5	Statistik Inferensial	60
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....		77
6.1	Pengujian Tingkat Kesuksesan.....	77

6.2	Kesesuaian Model Delon dan McLean untuk Menjelaskan Kesuksesan Aplikasi Uber	78
6.3	Pengujian Hipotesis.....	79
6.4	Pembahasan	89
BAB VII KESIMPULAN & SARAN.....		93
7.1	Kesimpulan	93
7.2	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		99
BIODATA PENULIS		103
LAMPIRAN A – KUESIONER PENELITIAN		A-1
LAMPIRAN B – HASIL UJI VALIDITAS.....		B-1
LAMPIRAN C – HASIL UJI RELIABILITAS		C-1
LAMPIRAN D – HASIL GeSCA.....		D-1

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Tabel Variabel.....	20
Tabel 3-1 Reflektif	34
Tabel 4-1 Tabel Indikator.....	40
Tabel 5-1 Rentang Mean.....	48
Tabel 5-2 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel Information Quality (IQ)	48
Tabel 5-3 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel Service Quality (SvQ)	49
Tabel 5-4 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel System Quality (SyQ)	50
Tabel 5-5 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variable Actual Use (AU).....	51
Tabel 5-6 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel User Satisfaction (US).....	52
Tabel 5-7 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel Net Benefits (NB).....	53
Tabel 5-8 Interval Kelas	54
Tabel 5-9 Tingkat Kesuksesan Aplikasi Uber.....	54
Tabel 5-10 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	55
Tabel 5-11 Hasil Uji Validitas Variabel System Quality	56
Tabel 5-12 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	57
Tabel 5-13 Hasil Uji Validitas Variabel Actual Use	58
Tabel 5-14 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction	58
Tabel 5-15 Hasil Uji Validitas Variabel Net Benefits.....	59
Tabel 5-16 Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel.....	60
Tabel 5-17 Identifikasi Goodness of FIT	61
Tabel 5-18 Hasil Output Kesesuaian Model Pengukuran Variabel IQ.....	64
Tabel 5-19 Hasil Output Kesesuaian Model Pengukuran Variabel SyQ.....	65

Tabel 5-20 Hasil Output Kesesuaian Model Pengukuran Variabel Service Quality (SvQ).....	66
Tabel 5-21 Hasil Output Kesesuaian Pengukuran Variabel AU	67
Tabel 5-22 Hasil Output Kesesuaian Pengukuran Variabel US	68
Tabel 5-23 Hasil Output Kesesuaian Pengukuran Variabel NB	69
Tabel 5-24 Hasil Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient)	71
Tabel 5-25 Rekapitulasi Hasil Penerimaan Hipotesis Penelitian	73
Tabel 5-26 Hasil Uji R^2	74
Tabel 6-1 Mean Hasil Kuesioner.....	77
Tabel 6-2 Hasil R - tabel	78
Tabel 6-3 Rekomendasi	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1D&M IS Success Model (DeLone & McLean, 2003)	16
Gambar 2-2 Model Analisis dan Hipotesis	19
Gambar 3-1 Metodologi	19
Gambar 3-2 Konseptual Model	34
Gambar 5-1 Presentase Jenis Kelamin	47
Gambar 6-1 Nilai Koefisien Jalur Model Struktural	80

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan penelitian yang mendasari penelitian tugas akhir ini. Serta gambaran terhadap manfaat dari penelitian dan penjelasan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan manusia yang semakin kompleks menyebabkan perubahan dalam lingkungan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Teknologi informasi sendiri dapat dijelaskan sebagai teknologi yang menggabungkan jaringan komputer dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara ataupun video. [1]

Salah satu bentuk penerapan perkembangan teknologi informasi yang terlihat ialah pada sektor transportasi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, semakin berkembang developer yang berusaha memberikan aplikasi yang dapat memberikan kemudahan dalam mencukupi kebutuhan transportasi yang nyaman, mudah dan harga yang terjangkau. Terutama di kota Surabaya yang memiliki tingkat kemacetan yang mengalami peningkatan sepanjang tahun.

Berdasarkan sebuah penelitian diketahui bahwa pertumbuhan jumlah kendaraan di Kota Surabaya terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dengan rata-rata peningkatan diatas 3%, sedangkan pembangunan infrastruktur seperti penambahan jumlah dan lebar jalan kurang dari 1% dari total luas jalan Kota Surabaya. Kondisi ini kemudian mendorong terciptanya aplikasi untuk membantu memudahkan pencarian sarana transportasi, salah satu aplikasi transportasi yang sedang berkembang ialah Uber. [2]

Uber sendiri merupakan salah satu bentuk aplikasi yang dibangun oleh developer asing yang berdomisili di San Francisco, Amerika Serikat. Aplikasi Uber dapat diunduh via smartphone yang memiliki fungsi sebagai mediator untuk mempertemukan kebutuhan penumpang sebagai pengguna jasa dengan supir dan mobil sebagai penyedia jasa transportasi. Di Indonesia, aplikasi Uber lebih fokus pada transportasi darat, yakni berupa taksi. Aplikasi Uber telah beroperasi di Indonesia sejak pertengahan tahun 2014, dimana taxi yang digunakan sebagai sarana transportasi yang dimiliki oleh Uber merupakan mobil pribadi dengan plat warna hitam.

Di Surabaya, aplikasi Uber resmi beroperasi pada awal tahun 2016, yakni tepatnya 20 Januari 2016. Juru bicara Uber untuk Asia Tenggara dan India, Karun Arya menjelaskan bahwa uber memiliki tujuan untuk menyediakan layanan transportasi yang aman, terpercaya dan terjangkau. Terutama di Kota Surabaya terdapat layanan tambahan yang diberikan, yakni pilihan pembayaran tunai. Lebih lanjut diterangkan bahwa Uber tertarik untuk memperluas jaringan operasi hingga ke Surabaya karena Surabaya merupakan salah satu destinasi tujuan wisatawan internasional. [3]

Uber memiliki keunggulan dari sisi keamanan, dimana Uber memiliki sistem yang selalu memberikan informasi waktu tiba atau biasa dikenal dengan istilah ETA kepada setiap pengguna layanan transportasi melalui aplikasi Uber. Selain itu, Uber juga dilengkapi dengan penelusuran GPS untuk memberikan kemudahan dalam mencari rute perjalanan yang dibutuhkan oleh pengguna. [3]

Uber memiliki perbedaan dengan perusahaan transportasi lain berbasis aplikasi baik Gojek, Grab maupun lainnya. Uber selalu melakukan inovasi dengan terus berupaya menyediakan layanan transportasi terjangkau, yang lebih murah serta mengupayakann lebih baik kepada para penumpang. [4]

Masing-masing aplikasi transportasi menerapkan sistem tarif yang berbeda. Uber menawarkan tarif dengan sistem tarif dasar, biaya perkilometer dan tarif menunggu, sedangkan Go-Jek menggunakan sistem tarif datar sesuai dengan hitungan aplikasi. Kedua aplikasi juga menawarkan sistem pembayaran yang berbeda-beda. Uber menawarkan tiga pilihan pembayaran, yaitu secara tunai, auto debit kartu debit Bank Mandiri dan auto kredit kartu kredit aneka Bank. Go-jek hanya menawarkan Go-Pay yang sebenarnya berfungsi sebagai dompet elektronik. Saldo dompet Go Pay dapat berasal dari pengiriman dana tranfer melalui tiga jenis bank, Bank BCA, Bank BRI dan Bank Mandiri. [5]

Berdasarkan uraian yang telah diterangkan, diketahui bahwa aplikasi Uber menawarkan hal yang baru dalam sarana transportasi di Surabaya. Aplikasi Uber menawarkan kepraktisan dengan menggunakan teknologi informasi dalam permintaan sarana transportasi, dengan kondisi Kota Surabaya yang memiliki tingkat pertumbuhan jumlah kendaraan yang lebih cepat dari pertumbuhan infrastruktur jalan. Semakin tinggi kecanggihan sebuah teknologi maka semakin tinggi masalah yang dapat ditimbulkan akibat adanya teknologi itu sendiri. [1]

Mengacu pada uraian permasalahan yang telah dijelaskan, dimana aplikasi Uber telah beroperasi sekitar tujuh bulan di Kota Surabaya maka penelitian ini diadakan dengan tujuan melakukan analisis mengenai kesuksesan aplikasi Uber dengan menggunakan sudut pandang pengguna aplikasi Uber di Kota Surabaya. Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat dijelaskan dari berbagai hal, diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi yang diberikan, dan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem informasi tersebut. [6]

Dalam melakukan analisis kesuksesan pada aplikasi Uber sebagai driver, penelitian ini menggunakan model Delone & Mclean. Model Delone & Mclean merefleksikan

ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen dalam model Delone & Mclean ini ialah: (1) *information quality*, (2) *system quality*, (3) *service quality*, (4) *intention to use*, (5) *user statisfaction*, dan (6) *net benefits*. Oleh karena itu judul yang diangkat dalam penelitian ini ialah “Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Dari Perspektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Sebagai Driver dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana dampak proses bisnis dimasa akan datang pada perusahaan Uber terhadap tingkat kesuksesan aplikasi Uber sebagai driver dengan beberapa faktor sebagai berikut:

1. Apa saja faktor – faktor yang mendiskripsikan kesuksesan aplikasi Uber Driver ?
2. Sejauh mana tingkat kesuksesan aplikasi Uber Driver dengan melihat pengaruh terhadap *Information Quality*, *System quality*, *Service Quality* dengan tujuan mendapatkan *Net Benefit* berdasarkan Model *Delone & Mclean*.?
3. Bagaimana rekomendasi kesuksesan terhadap aplikasi Uber Driver di kantor cabang Surabaya berdasarkan ISSM ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan pemasalahan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perspektif driver selaku partner dari aplikasi Uber.
2. Responden yang mengisi kuesioner penelitian merupakan driver aktif Uber yang beroperasi di

kota Surabaya pada periode Desember 2016 – Februari 2017.

3. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesuksesan dan kendala yang dialami oleh Uber selama menjalin mitra dengan menggunakan aplikasi Uber.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah:

- 1 Mendiskripsikan faktor – faktor kesuksesan dari aplikasi Uber sebagai driver.
- 2 Mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi Uber sebagai driver dengan melihat pengaruh terhadap *Information Quality*, *System quality*, *Service Quality* dengan tujuan mendapatkan *Net Benefit* berdasarkan Model *Delone & Mclean*.
- 3 Mengetahui rekomendasi dari evaluasi aplikasi Uber melalui perspektif pengguna sebagai driver berdasarkan ISSM.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dengan adanya tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang sistem informasi yang menerangkan mengenai kebermanfaatan aplikasi Uber bagi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Surabaya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Uber

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak kantor Uber di cabang Surabaya sebagai pertimbangan untuk

perkembangan selanjutnya dan dapat meningkatkan kemampuan dari aplikasi Uber sehingga dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna Uber dan berujung pada peningkatan kepuasan pengguna aplikasi Uber.

b. Bagi Masyarakat

Adanya penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada masyarakat mengenai sistem informasi dan kualitas informasi yang diberikan oleh aplikasi Uber dalam memberikan pelayanan transportasi yang mudah, aman dan nyaman.

c. Bagi Penelitian berikutnya

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi bagi peneliti lain untuk melakukan pengembangan terhadap studi mengenai kualitas sistem informasi dalam aplikasi yang menunjang kehidupan bermasyarakat, sehingga dapat memperkaya keilmuan sistem informasi

1.6 Relevansi

Karena Tugas Akhir ini merupakan Tugas Akhir yang akan dilakukan evaluasi terhadap sebuah sistem menggunakan model analisis kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone & McClean yang diambil dari bidang Manajemen Sistem Informasi.

1.7 Target Luaran

Tugas akhir ini mempunyai target luaran yaitu :

- Perangkat kuisioner yang digunakan untuk mengambil data responden pada penelitian tugas akhir ini.
- Buku Tugas Akhir yang berisi hasil analisa kesuksesan *Aplikasi UBER* yang diambil dari prespektif mahasiswa.
- Dokumentasi yang berupa laporan rekomendasi yang akan diserahkan kepada pihak P3AI yang akan dijadikan pertimbangan untuk perbaikan *Aplikasi UBER* kedepannya.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini menjelaskan tentang referensi-referensi berkaitan dengan tugas akhir dan dasar teori yang akan digunakan.

2.1. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian tugas akhir, penulis melakukan tinjauan pustaka terhadap tulisan dari beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan tema yang diambil. Dan dibawah ini merupakan rincian hasil yang didapatkan :

2.1.1 Penelitian terdahulu

Pada sub bab ini akan diterangkan mengenai beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan memiliki relevansi dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu tersebut diantaranya:

1. Utami & Samopa (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Utami & Samopa (2013) dengan judul “Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D& M IS Success Model (Studi Kasus: ITS Surabaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji variabel-variabel serta indikator yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi akademik di perguruan tinggi dengan menggunakan perguruan tinggi ITS Surabaya sebagai lokasi penelitian. Model penelitian yang digunakan sebagai dasar pengukuran kesuksesan ialah menggunakan model DeLone & McLean, dengan menggunakan instrumen pengumpulan data dengan kuesioner yang dibagikan kepada

115 responden yang merupakan pengguna sistem informasi akademik ITS. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis statistik dengan *structural equation model* (SEM). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pada model 1, yang menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pengguna dan manfaat bersih, diketahui bahwa terdapat korelasi, dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Dan pemakaian serta kepuasan pengguna sistem informasi akademik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pula terhadap manfaat bersih sistem informasi akademik. Pada model 2, hasil penelitian menunjukkan pula bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemakaian sistem informasi akademik. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan pemakaian sistem informasi akademik juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Kemudian pemakaian dan kepuasan pengguna sistem informasi akademik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap manfaat bersih dari sistem informasi akademik. Hasil analisis yang dilakukan juga menunjukkan bahwa kesuksesan sistem informasi akademik yang dimiliki oleh ITS Surabaya memiliki persentase sebesar 62%, yang menjelaskan bahwa sistem informasi akademik ITS berada pada tingkat sukses dengan didukung oleh faktor-faktor kesuksesan.

2. Sanjaya & Febian (2011)

Penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya & Febian (2011) dengan judul “Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF) Dengan Model DeLone Dan McLean”. Penelitian bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem informasi manajemen frekuensi yang dikembangkan di lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Data dan Perangkat Pos dan Informatika dan evaluasi terhadap dampak positif terhadap kinerja individu maupun kementrian dengan menggunakan model DeLone & McLean. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan teknik penelitian survey mengenai kesuksesan SIMF menurut pengalaman pengguna di UPT Balmon/loka dan Ditjen SDPPI. Teknik pengumpulan data yang utama ialah menggunakan kuesioner dan didukung dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan studi literatur terhadap informan yang diambil dengan menggunakan teknik *judgement sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah SEM-PLS. Hasil penelitian menjelaskan bahwa model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam kasus pengembangan SIMF di Ditjen SDPPI, hal ini dikarenakan intensitas penggunaan SIMF tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap dampak individu.

3. Radityo (2007)

Penelitian yang dilakukan Radityo (2007) berjudul “Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)”. Penelitian ini memiliki tujuan melakukan evaluasi sistem informasi manajemen yang dikembangkan dalam sebuah institusi dapat dikatakan berhasil atau sukses dan memiliki dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasional dengan

menggunakan model DeLone & McLean. Model DeLone & McLean yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel berikut: (1) kualitas sistem, (2) kualitas informasi, (3) intensitas penggunaan sistem informasi, (4) *user satisfaction*, (5) *individual impact*, dan (6) *organizational impact*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *random* dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik analisis yang digunakan SEM AMOS. Hasil penelitian menjelaskan bahwa intensitas penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *individual impact*, dan *individual impact* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *organizational impact*. Namun variabel kualitas informasi dan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem informasi dan *user satisfaction*. Hal ini dapat dikarenakan sampel yang dipilih sebagian besar merupakan masyarakat yang kurang begitu memahami mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi dalam sistem informasi.

Berdasarkan uraian mengenai beberapa penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, diketahui bahwa ketiga penelitian terdahulu yang telah dijelaskan memiliki perihal yang sama, yakni menggunakan model DeLone & McLean sebagai dasar penentuan kesuksesan sebuah sistem informasi. Namun model DeLone & McLean yang diaplikasikan memiliki perbedaan, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Utami & Samopa (2013) menggunakan model DeLone & McLean yang telah mengalami modifikasi, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya & Febian (2011) dan Radityo & Zulaikha (2007) menggunakan model DeLone & McLean yang basis, dan model DeLone & McLean yang basis inilah yang juga digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi Uber sebagai aplikasi transportasi *on demand* di Surabaya. Variabel yang digunakan dalam model DeLone & McLean yang basis terdiri dari: kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.

2.2. Teknologi Informasi Tepat Guna

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Sistem Informasi adalah suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi.[7] Sistem informasi dapat diartikan pula sebagai suatu sistem yang menerima sumber data sebagai input dan mengolahnya menjadi produk informasi sebagai *output*. Sistem informasi terdiri dari beberapa sub sistem atau komponen *hardware*, *software*, dan *brainware*, serta data atau prosedur untuk menjalankan input, proses, output, penyimpanan, dan pengontrolan yang mengubah sumber data menjadi informasi.[8]

Pengertian lain dari sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.[9]

Sistem informasi memiliki pengertian sebagai berikut:

1. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
2. Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambilan keputusan dan/atau untuk mengendalikan organisasi.
3. Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah disebutkan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang mengintegrasikan berbagai sumber daya (manusia, komputer, dan data) dengan tujuan menghasilkan informasi untuk memenuhi kebutuhan organisasi.

Beberapa kata kunci dalam sistem informasi adalah:

1. Berbasis komputer dan berbasis sistem manusia dan mesin. Berbasis komputer artinya perancang harus memahami pengetahuan komputer dan pemrosesan informasi, sedangkan sistem manusia dan mesin adalah adanya interaksi antara manusia sebagai pengelola dan mesin sebagai alat untuk memproses informasi. Ada proses manual yang harus dilakukan manusia dan ada proses yang terotomasi oleh mesin. Oleh karena itu diperlukan suatu prosedur atau manual.
2. Sistem basis data terintegrasi, yaitu adanya penggunaan basis data secara bersama-sama (sharing) dalam sebuah database manajemen sistem.
3. Mendukung operasi, artinya informasi yang diolah dan dihasilkan digunakan untuk mendukung operasi organisasi.[7]

Sistem informasi berbasis komputer dalam suatu organisasi terdiri dari komponen-komponen sebagai berikut:

1. Perangkat keras yaitu komponen untuk melengkapi kegiatan memasukkan data, memproses data, dan keluaran data.
2. Perangkat lunak, yaitu program dan instruksi yang diberikan ke komputer.
3. Database yaitu kumpulan data dan informasi yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga mudah diakses pengguna sistem informasi.
4. Telekomunikasi yaitu komunikasi yang menghubungkan antara pengguna sistem dengan

sistem komputer secara bersama-sama ke dalam suatu jaringan kerja yang efektif.

5. Manusia yaitu personel dari sistem informasi, meliputi manajer, analisis, programmer, dan operator serta bertanggung jawab terhadap perawatan sistem.
6. Prosedur yakni tata cara yang meliputi strategi, kebijakan, metode, dan peraturan-peraturan dalam menggunakan sistem informasi berbasis komputer.[10]

Tujuan dari penerapan sistem informasi adalah:

1. Mendukung fungsi penyediaan (*stewardship*) pihak manajemen
 Tujuan ini berkaitan dengan tanggung jawab pihak manajemen untuk mengelola dengan baik sumber daya perusahaan. Sistem informasi menyediakan informasi mengenai penggunaan sumber daya ke para pengguna eksternal melalui laporan keuangan tradisional serta dari berbagai laporan lain yang diwajibkan. Secara internal, pihak manajemen menerima informasi pelayanan dari berbagai laporan pertanggungjawaban.
2. Mendukung pengambilan keputusan pihak manajemen
 Sistem informasi berkontribusi dalam memberikan informasi kepada pihak manajemen sesuai dengan kebutuhan untuk melaksanakan tanggung jawab pengambilan keputusan tersebut.
3. Mendukung operasional harian perusahaan
 Sistem informasi menyediakan informasi bagi para personel operasional untuk membantu mereka melaksanakan pekerjaannya dalam cara yang efisien dan efektif.[11]

2.3 UBER

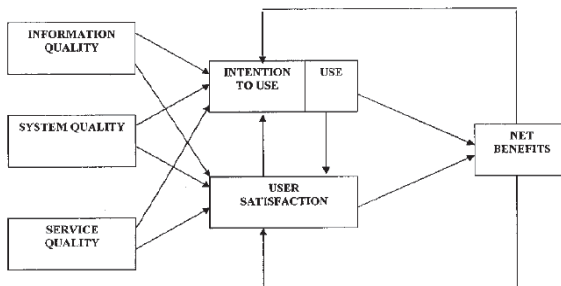
Uber atau Uber Technologies Inc. Merupakan perusahaan multinasional Amerika yang bergerak di bidang jasa transportasi online. Perusahaan ini merupakan developer

dengan nama aplikasi Uber, dimana aplikasi ini merupakan aplikasi yang memberikan fasilitas *transportation on demand*. Aplikasi Uber memiliki fungsi sebagai perantara antara driver dengan pihak konsumen yang membutuhkan sarana transportasi.

Aplikasi Uber ini merupakan aplikasi yang tersedia di *Google Store*, *Apps Store* dan *Microsoft*. Sehingga konsumen aplikasi Uber ini merupakan pihak yang menggunakan *smartphone*, hal ini dikarenakan aplikasi tersebut hanya tersedia untuk *smartphone*. Pada sisi *driver*, aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para *driver* untuk menggunakan kendaraan pribadi, sehingga tidak terikat dengan pihak manapun. Hingga bulan Agustus 2016, tercatat pelayanan yang diberikan oleh Uber telah mencakup 66 negara dengan total 507 kota.

2.4. Model DeLone &McClean Information Succes Model

Kesuksesan sistem informasi adalah seberapa jauh kontribusi dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasi bagi organisasi. DeLone dan McLean menyusun model untuk menggambarkan kesuksesan sistem informasi. Kerangka pikir teoritis DeLone dan McLean dikenal dengan DeLone and McLean *Model of Information System Success* (D&M IS Success).



Gambar 2-1. D&M IS Success Model (DeLone & McLean, 2003)

Berikut adalah penjelasan dari gambar 1 diatas:

2.4.1 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi dapat dijelaskan sebagai kualitas output yang berupa informasi dari sistem informasi yang digunakan.[14] Output yang dimaksud ialah menyangkut nilai, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan.[12] Indikator yang digunakan untuk menjelaskan kualitas informasi yang dihasilkan dari aplikasi Uber pada penelitian ini meliputi:[13]

1. *Understandability* /Kemudahan Pemahaman
2. *Completeness* / Kelengkapan
3. *Accuracy* / Keakuratan Informasi
4. *Conciseness* / Keringkasan yang padat dan jelas isinya
5. *Format* / Penyajian Informasi

2.4.2 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem dalam model DeLone & McLean dapat dijelaskan sebagai kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* yang digunakan dalam sebuah sistem informasi.[12] Indikator yang digunakan untuk menjelaskan kualitas sistem dari aplikasi Uber dalam penelitian ini terdiri dari:[13]

1. *Access* / Akses
2. *Ease of Use* / Kemudahan Penggunaan
3. *Efficiency* / Efisiensi
4. *Navigation* / Navigasi
5. *Response Time* / Waktu Merespon

2.4.1 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan dalam model DeLone & McLean dapat dijelaskan sebagai langkah – langkah untuk mengetahui kualitas pelayanan dari penanggung jawab untuk kesuksesan dari sudut pandang pengguna sebagai driver Uber. Indikator yang digunakan untuk menjelaskan kualitas layanan dari aplikasi Uber dalam penelitian ini terdiri dari:[13]

1. *Assurance* / Jaminan
2. *Flexibility* / Keluwesan
3. *Responsiveness* / Daya Tanggap
4. *Reliability* / Keandalan
5. *Tangibles* / Wujud

2.4.3 ntensitas Penggunaan (*Intensity of Use*)

Intensitas penggunaan dalam model DeLone & McLean dapat dijelaskan sebagai besarnya frekuensi penggunaan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi,[12] yang dalam penelitian ini merupakan penggunaan aplikasi Uber. Dalam penelitian ini intensitas penggunaan dijelaskan oleh satu indikator, yakni *Navigation Patterns* / Pola Penggunaan. [12]

2.4.4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dalam model DeLone & McLean, kepuasan pengguna merupakan bentuk respon yang dimunculkan oleh pengguna setelah menggunakan sistem informasi yang tersedia.[14] Sikap pengguna dalam hal ini merupakan kriteria subjektif mengenai tingkat respon pengguna terhadap sistem yang digunakan.[12] Indikator yang digunakan untuk menjelaskan kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi Uber dalam penelitian ini berdasarkan menggunakan empat indikator, yakni:[12]

1. *Effectiveness* / Efektivitas
2. *Information satisfaction* / Kepuasan dalam mendapatkan informasi
3. *Overall Satisfaction* / Kepuasan secara keseluruhan
4. *System satisfaction* / Kepuasan sistem

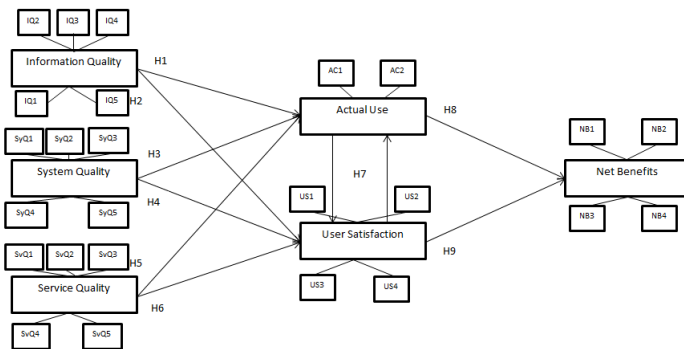
2.4.5. Net Benefits (*Individual Impact*)

Individual impact dalam model DeLone & McLean menerangkan mengenai pengaruh dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja dari pengguna secara

individual, yang meliputi produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kinerja.[12] Indikator yang digunakan untuk menjelaskan individual impact dalam model DeLone & McLean pada penelitian ini menggunakan satu indikator berupa persepsi pengguna atas pengaruh aplikasi Uber terhadap kualitas kinerja individu.[12]

2.5 Model Analisis dan Hipotesis

Berdasarkan uraian mengenai kajian teori dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan maka model analisis yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2-2 Model Analisis dan Hipotesis

H1 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.

H2 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H3 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.

H4 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H5 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.

H6 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H7_a : *Actual Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H7_b : *Actual Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*

H8 : *Actual Use* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*.

H9 : *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*.

Berdasarkan Gambar 2 diatas, maka pengukuran dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2-1 Tabel Variabel

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
<i>Information Quality</i>	<i>Understandability / Kemudahan Pemahaman</i>	Apakah Informasi yang diberikan di Aplikasi <i>Uber</i> mudah dipahami	Gable et al. (2008), McKinney et al. (2002), Sedera and Gable (2004b)
	<i>Completeness / Kelengkapan</i>	Kelengkapan dan keragaman informasi yang ada di Aplikasi <i>Uber</i>	Bailey and Pearson (1983), Ivori (2005)
	<i>Accuracy / Keakuratan Informasi</i>	Informasi harus akurat dan tidak menyesatkan agar tidak merusak informasi yang	Bailey and Pearson (1983), Gable et al. (2008),

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
		diterima pengguna aplikasi Uber sebagai driver	Iivari (2005), Rainer and Watson (1995)
	<i>Conciseness /</i> keringkasan yang padat dan jelas isinya	Penjelasan yang ada di Aplikasi Uber dibuat secara singkat, namun komprehensif dalam lingkup;ringkas;singkat	Gable et al. (2008), Rainer and Watson (1995), Sedera and Gable (2004b)
	<i>Format /</i> Penyajian Informasi	Informasi di Aplikasi Uber tersusun sesuai format.	Gable et al. (2008), Iivari (2005), Sedera and Gable (2004b)
<i>Service Quality</i>	<i>Assurance /</i> Jaminan	Jaminan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengembang Aplikasi Uber	Pitt et al. (1995)
	<i>Flexibility /</i> Keluwesan	Flexibilitas respon terhadap perubahan lingkungan yang sedang berlangsung	Chang and King (2005)

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
	<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	Ketanggapan layanan dari pengembang Aplikasi Uber terhadap pengguna Aplikasi Uber sebagai driver	Chang and King (2005), Pitt et al. (1995)
	<i>Reliability</i> / Keandalan	Kemampuan dari pengembang Aplikasi Uber memberikan keandalan apa yang telah dijanjikan	Pitt et al. (1995)
	<i>Tangibles</i> / Tampilan	Tampilan fisik dari Aplikasi Uber yang diberikan pengembang	Pitt et al. (1995)
<i>System Quality</i>	<i>Access</i> / Akses	Kemudahan untuk mengakses Aplikasi Uber	Gable et al. (2008), McKinney et al. (2002)
	<i>Ease of Use</i> / Kemudahan Penggunaan	Kemudahan untuk driver dalam menggunakan Aplikasi Uber	Doll and Torkzadeh (1988), Gable et al. (2008), Hamilton and Chervany (1981), McKinney

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
			et al. (2002), Sedera and Gable (2004b)
	<i>Efficiency / Efisiensi</i>	Efesiensi dari penggunaan sistem Aplikasi Uber oleh driver	Gable et al. (2008)
	<i>Navigation / Navigasi</i>	Kemudahan Aplikasi Uber saat dinavigasikan oleh driver	McKinney et al. (2002)
	<i>Response Time / Waktu Merespon</i>	Kecepatan waktu merespon Aplikasi Uber saat digunakan	Hamilton and Chervany (1981), Iivari (2005)
<i>Actual Use</i>	<i>Navigation Patterns / Pola Penggunaan</i>	Pola driver dalam menggunakan dan mengakses Aplikasi Uber	DeLone and McLean (2003)
	<i>Nature of Use / sifat penggunaan</i>	Sifat dari penggunaan Aplikasi Uber oleh driver dalam mengakses Aplikasi Uber.	DeLone and McLean (2003)
<i>User Satisfacti</i>	<i>Effectiveness / Efektivitas</i>	Keefektivitasan dari penggunaan	Almutairi and

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
<i>on</i>		sistem Aplikasi Uber yang memberikan dampak kepada driver	Subramanian (2005), Seddon and Yip (1992), Seddon and Kiew (1994)
	<i>Information satisfaction / Kepuasan dalam mendapatkan informasi</i>	Kepuasan pengguna dalam mendapatkan informasi yang didapat di Aplikasi Uber	Gable et al. (2008)
	<i>Overall Satisfaction / Kepuasan secara keseluruhan</i>	Kepuasan pengguna dalam keseluruhan Aplikasi Uber	Almutairi and Subramanian (2005), Gable et al. (2008), Rai et al. (2002) Seddon and Yip (1992), Seddon and Kiew (1994)
	<i>System satisfaction / Kepuasan sistem</i>	Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem Aplikasi Uber saat ini	Gable et al. (2008)
<i>Net Benefit</i>	<i>Decision Effectiveness /</i>	Keefektifitas an dari penggunaan	Gable et al. (2008),

Variabel	Indikator	Penjelasan	Referensi
<i>(Individual Impact)</i>	Efektivitas keputusan	sistem Aplikasi Uber oleh driver	Sedera and Gable (2004b)
	<i>Individual Productivity /</i> Produktivitas individu	Aplikasi Uber dapat membantu produktivitas pengguna	Gable et al. (2008), Sedera and Gable (2004b)
	<i>Learning /</i> Pembelajaran	Pengguna dapat melakukan pembelajaran yang lebih banyak dengan menggunakan Aplikasi Uber	Sedera and Gable (2004b), Gable et al. (2008)
	<i>Usefulness /</i> Kegunaan	Aplikasi Uber memberikan kegunaan yang signifikan kepada pengguna	Davis (1989), Iivari (2005)

2.6 Structural Equation Model (SEM)

2.6.1 Definisi Structural Equation Model (SEM)

Structural Equation Model atau biasa disingkat dengan istilah SEM merupakan model generasi kedua mengenai teknik analisis multivariate yang memungkinkan peneliti untuk melakukan pengujian terhadap hubungan antar variabel untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sebuah model. SEM dapat melakukan mengukur hubungan antara *independent* dan *dependent construct*, serta model *measurement* yang mengukur hubungan atau nilai *loading* antara variabel indikator dengan konstruk atau variabel laten. Dalam model persamaan struktural, terdapat dua jenis variabel yakni

variabel laten dan variabel teramati, model, kemudian terdapat dua jenis model, yakni model struktural dan model pengukuran serta terdapat dua jenis kesalahan, yakni kesalahan struktural dan kesalahan pengukuran.[15]

Secara garis besar, model persamaan struktural memiliki beberapa fungsi, yaitu:[16]

1. memungkinkan adanya asumsi yang lebih fleksibel
2. penggunaan analisis faktor penegasan (*confirmatory factor analysis*) untuk mengurangi kesalahan pengukuran dengan memiliki banyak indikator dalam satu variabel laten.
3. Daya tarik interface pemodelan grafis untuk memudahkan pengguna membaca keluaran hasil analisis.
4. Kemungkinan adanya pengujian model secara keseluruhan daripada koefisien secara sendiri.
5. Kemampuan untuk menguji model dengan menggunakan beberapa variabel tergantung.
6. Kemampuan untuk membuat model terhadap variabel perantara.
7. Kemampuan untuk membuat model *error term*.
8. Kemampuan untuk menguji koefisien diluar antara beberapa kelompok subyek.
9. Kemampuan untuk mengatasi data yang sulit, seperti data time series dengan kesalahan autokorelasi, normalitas dan data yang tidak lengkap.

Sebuah pemodelan SEM yang lengkap pada dasarnya terdiri dari *measurement model* dan *structural model*. [17] Dimana *measurement model* berfungsi untuk mengkonfirmasi sebuah dimensi atau faktor berdasarkan indikator empirisnya, sedangkan *structural model* merupakan model yang menjelaskan mengenai struktur hubungan yang membentuk

atau menjelaskan hubungan tiap faktor. Dalam membuat pemodelan yang lengkap terdapat beberapa langkah atau tahapan yang perlu dilakukan, diantaranya:

1. Pengembangan model berbasis teori.
2. Pengembangan diagram alur untuk menunjukkan hubungan kausalitas.
3. Konversi diagram alur kedalam serangkaian persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran.
4. Pemilihan matriks input dan teknik estimasi atas model yang dibangun.
5. Menilai problem identifikasi.
6. Evaluasi model.
7. Interpretasi dan modifikasi model.

2.6.2 Generalized Structured Component Analysis (GeSCA)

GeSCA merupakan component based SEM dimana variabel laten didefinisikan sebagai komponen atau komponen tertimbang dari *observed variable*. Dalam model GeSCA juga terdapat *measurement model* yang menjelaskan hubungan antara indikator dan konstruk, kemudian *structural model* yang menjelaskan hubungan antar konstruk.[18] GeSCA sebagai bagian dari analisis multivariat yang ditujukan untuk menggantikan faktor dengan kombinasi linier dari indikator (variabel manifes) dalam analisis Structural Equation Modeling (SEM). Pendekatan yang dilakukan dengan analisis GeSCA dengan menggunakan metode kuadrat terkecil (*least square*) di dalam proses pendugaan paramater. Penggunaan GeSCA dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan model struktural yang *powerfull* guna tujuan prediksi atau konfirmasi. Selain itu, GeSCA memiliki kelebihan antara lain model struktural bersifat tidak rekursif, pendugaan parameter bersifat optimalisasi global.[19]

2.6.2.1 Merancang Model Structural

Rancangan model struktural yang menghubungkan antara variabel laten pada analisis GeSCA berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Pada SEM model adalah berbasis teori dirancang, akan tetapi pada GeSCA rujukan hubungan antar variabel bisa berupa:

1. Normatif finalitas : misal penelitian yang belum ada teorinya serta hasil penelitian sebelumnya.
2. Berlandaskan pada teori.
3. Hasil penelitian empiris.
4. Analog, hubungan antar variabel dengan bidang ilmu yang lain.
5. Normatif nonfinalitas, misalnya peraturan pemerintah, undang-undang, dan lain-lain sebagainya.
6. Rasional.

2.6.2.2. Merancang Model Pengukuran

Pada analisis GeSCA measures of fit dapat dilakukan pada model pengukuran, model struktural, dan model keseluruhan (overall model). Measures of fit pada model pengukuran bertujuan untuk memeriksa (menguji) apakah instrumen penelitian valid dan reliable. Measures of fit pada model struktural bertujuan untuk mengetahui seberapa besar informasi yang dapat dijelaskan oleh model struktural (hubungan antar variabel laten) hasil analisis GeSCA. Sedangkan measures of fit pada model keseluruhan (overall model) adalah ukuran goodness of fit gabungan antara model pengukuran dan model struktural, hal ini dapat dilakukan pada overall model variabel baik indikator bersifat refleksif maupun bersifat formatif.[19]

a. Model Pengukuran

Outer model, bilamana indikator reflektif, maka diperlukan evaluasi berupa kalibrasi instrumen, yaitu dengan pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen. Oleh karena itu, penerapan analisis GeSCA dan PLS pada data hasil uji coba (try out) pada prinsipnya adalah suatu kegiatan kalibrasi instrumen penelitian.

1. *Convergent Validity*

Korelasi antara skor indikator redleksif dengan variabel laten. Minimal loading 0.5 - 0.6. Pada jumlah indikator per variabel laten tidak besar, berkisar antar 3 sampai 7 indikator.

2. *Discrimant Validity*

Discrimant Validity diukur berdasar cross loading atau nilai AVE, Dirokemendasikan nilai pengukuran harus lebih besar dari 0.50.

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_i \text{Var}(\epsilon_i)}$$

3. *Composite Reliability (pc)*

Ketentuan reliabilitas jika memiliki composite reliability ≥ 0.7

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i \text{Var}(\epsilon_i)}$$

b. Model Struktural

Goodness of Fit struktural diukur menggunakan FIT, yaitu setara dengan R square pada analisis regresi atau koefisien determinan total pada analisis jalur atau Q pada PLS.

FIT menunjukkan varian total variabel. Nilai FIT berkisar dari 0 sampai 1. Nilai FIT = 1 merupakan model sempurna.

AFIT dapat diartikan nilai terbesar dari model.

2.7 Analisis Statistik

2.7.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat yang menjelaskan kemampuan menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten (Silalahi, 2012). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik cronbach's alpha (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) adalah di atas 0,6.

2.7.3 Uji Validitas

Validitas merupakan dua bagian yaitu bahwa instrumen pengukuran adalah mengukur secara aktual konsep dalam pertanyaan dan bukan beberapa konsep yang lain, serta bahwa konsep dapat diukur secara akurat. Oleh karena itu, suatu instrumen pengukur bisa dikatakan valid jika mengukur apa yang hendak diukur dan mampu mengungkap data tentang karakteristik gejala yang diteliti secara tepat.[22] Uji ini digunakan untuk mengukur validitas dari hasil jawaban kuesioner yang menunjukkan kedalaman pengukuran suatu alat ukur.

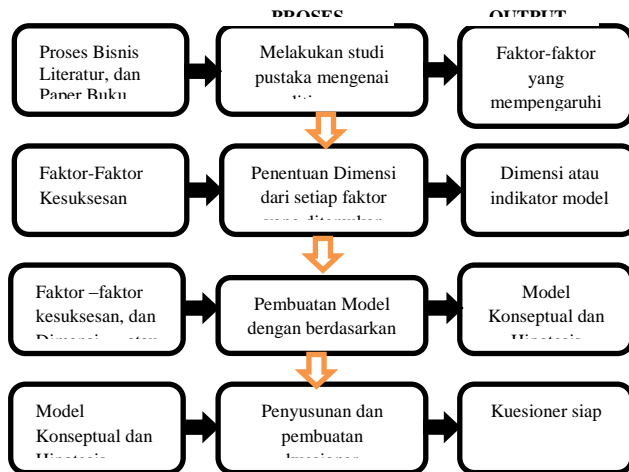
Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi pearson product moment (r) yang mengukur keeratan korelasi antara skor pertanyaan dengan jumlah skor dari variabel yang diamati. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi pearson product moment (r) digunakan untuk mengetahui korelasi antara item dengan total item penelitian. Di mana ketentuan yang diterapkan adalah bahwa sebuah item kuesioner dinyatakan valid jika nilai r memiliki tingkat signifikan kurang dari 5%.[22]

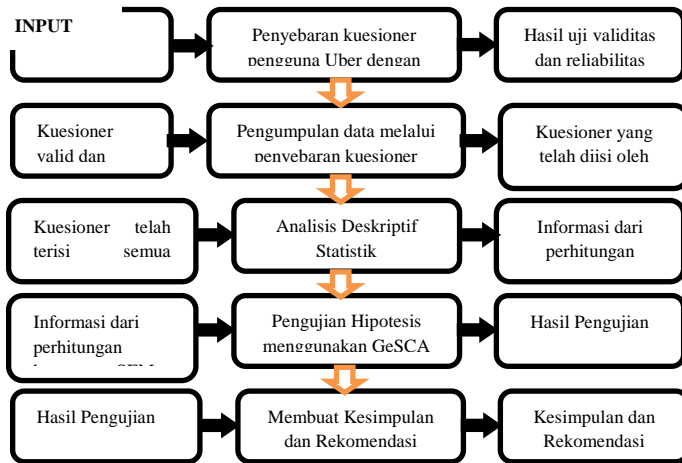
BAB III METODOLOGI

Bab ini menjelaskan alur metode penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dalam pembuatan tugas akhir. Metode penelitian juga digunakan sebagai panduan dalam pengerjaan tugas akhir agar terarah dan sistematis. Adapun urutan dari pengerjaan tugas akhir dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

3.1 Flowchart Metodologi

Tahapan penelitian akan digambarkan dalam bentuk alur proses secara runtut atau *flowchart*. *Flowchart* menggambarkan urutan proses secara mendetail dan hubungan antara suatu proses (instruksi) dengan proses lainnya. Berikut ini *flowchart* pada penelitian tugas akhir ini.





Gambar 3-1 Metodologi

3.2 Aktivitas Metodologi

Berdasarkan alur proses secara runtut atau *flowchart* pada gambar 3-1, maka proses dan aktivitas – aktivitas yang akan dilakukan akan dijelaskan satu per satu.

3.3 Tahap Persiapan

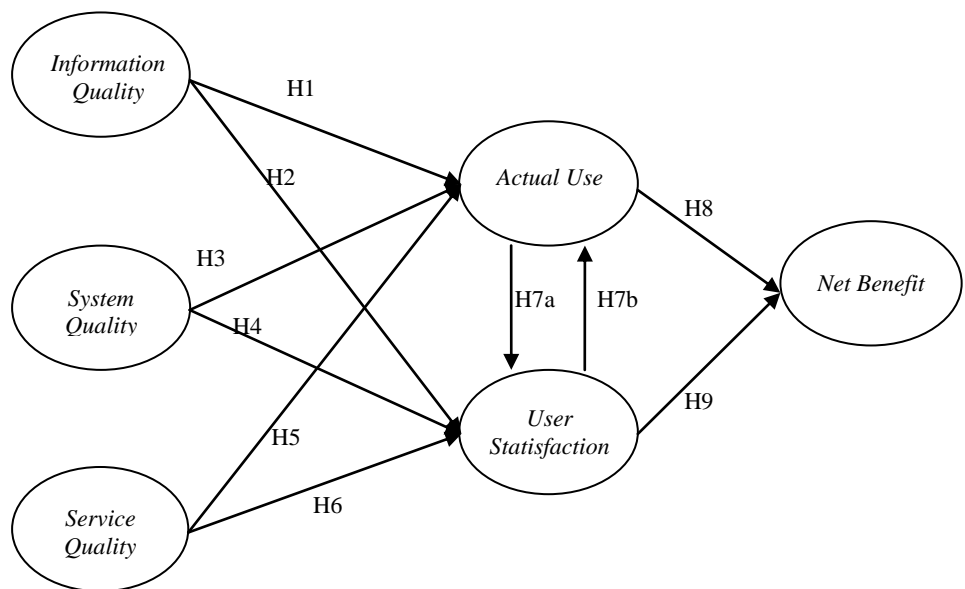
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan dari berbagai informasi dengan melakukan studi literatur. Berbagai referensi baik secara online ataupun referensi fisik yang berkaitan dengan evaluasi kesuksesan sebuah aplikasi *transportation on demand*, yakni Uber akan digunakan untuk menunjang literatur penelitian. Pada penelitian ini akan dilakukan pula pembelajaran mengenai aplikasi Uber sebagai pengguna dengan cara melakukan percobaan pada setiap fitur yang tersedia untuk menunjang aktivitas pengguna yang merupakan partner dari Uber. Hal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor kesuksesan untuk tahap berikutnya.

3.4 Penentuan Dimensi

Setelah faktor kesuksesan telah ditemukan, langkah selanjutnya ialah untuk mengetahui dimensi atau indikator yang sesuai dengan analisis model kesuksesan DeLone & McLean. Dalam menentukan dimensi atau indikator model kesuksesan dilakukan melalui proses wawancara dengan menyesuaikan terhadap faktor kesuksesan dan melakukan studi pustaka terhadap literatur yang tersedia.

3.5 Pembuatan Model

Pada tahap ini, faktor kesuksesan atau indikator yang terdapat dalam analisis model kesuksesan DeLone & McLean telah diketahui dan kemudian dilakukan pemetaan terhadap faktor dan indikator tersebut. Pemetaan yang dilakukan kedalam model kesuksesan sistem informasi berdasarkan hasil penyesuaian dengan permasalahan yang terdapat dalam model kesuksesan DeLone & McLean. Tahap ini membantu peneliti mendapatkan model konseptual dengan tujuan mengetahui kesuksesan berdasarkan analisis model kesuksesan DeLone & McLean sehingga model yang akan dibuat pada penelitian ini disederhanakan sebagai berikut :



Gambar 3-2 Konseptual Model

Tabel 3-1 Tabel Reflektif

No	Variabel	Indikator	Ket
1	Information Quality	Understandability	Reflektif
		Completeness	
		Accuracy	
		Conciseness	
		Format	
2	System Quality	Acces	Reflektif
		Ease of Use	
		Effeciency	
		Navigation	
		Response Time	
3	Service Quality	Assurance	Reflektif
		Flexibillity	
		Responsiveness	
		Reliability	

		<i>Tangibles</i>	
4	<i>Actual Use</i>	<i>Navigation Patterns</i>	Reflektif
		<i>Nature of Use</i>	
5	<i>User Satisfaction</i>	<i>Effectiveness</i>	Reflektif
		<i>Information Satisfaction</i>	
		<i>Overall Satisfaction</i>	
		<i>System Satisfaction</i>	
6	<i>Net Benefit</i>	<i>Decision Effectiveness</i>	Reflektif
		<i>Individual Productivity</i>	
		<i>Learning</i>	
		<i>Usefulness</i>	

Berdasarkan ISSM Aplikasi Uber Driver di atas, maka selanjutnya dijelaskan dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kesuksesan aplikasi Uber Driver yang terdiri dari *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Actual Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Sehingga dapat muncul sebuah hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.

H2 : *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H3 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.

H4 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H5 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*.

H6 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H7_a : *Actual Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*.

H7_b : *Actual Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*

H8 : *Actual Use* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*.

H9 : *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*..

3.6 Penyusunan Kuesioner

Pada tahap ini merupakan tahap penyusunan kuesioner dengan berdasarkan pada indikator dan dimensi yang ditentukan dalam pembuatan model konseptual penelitian. Pada tahap penyusunan kuesioner akan menghasilkan kuesioner, dimana kuesioner dibuat dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari pengguna aplikasi Uber untuk mencari order berupa *transportation on demand*.

3.7 Pengumpulan Data 1

Pada tahap pengumpulan data pertama dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap setiap instrumen yang telah dibuat. Pengecekan terhadap setiap instrumen kuesioner dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan data dengan menggunakan sampel kecil. Dimana hasil data yang dikumpulkan akan dilakukan analisis uji validitas dan reliabilitas. Ketika data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan sampel kecil ini lolos uji validitas dan reliabilitas akan dilanjutkan pada tahap berikutnya. Namun apabila belum lolos uji validitas dan reliabilitas, maka instrumen kuesioner akan dicek kembali dan dievaluasi hingga lolos uji validitas dan reliabilitas.

3.8 Pengumpulan Data 2

Setelah instrumen kuesioner yang telah disusun telah lolos uji validitas dan reliabilitas, maka kuesioner akan disebar kepada seluruh sampel penelitian untuk mengumpulkan data kebutuhan penelitian. Sampel penelitian ini ialah pengguna Uber yang menggunakan aplikasi Uber dan beroperasi di Surabaya selama periode September – Oktober 2016. Ketika data yang telah diperoleh dari seluruh sampel penelitian lolos

uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilanjutkan pada tahapan berikutnya. Namun apabila belum lolos uji validitas dan reliabilitas, akan dilakukan penyebaran kuesioner kembali hingga dapat memenuhi uji validitas dan reliabilitas.

3.9 Analisis Data

Pada tahap ini merupakan proses analisis terhadap setiap data yang telah dikumpulkan pada tahapan pengumpulan data kedua dan lolos uji validitas dan reliabilitas. Pada tahap analisis data terdapat dua analisis statistik, yakni analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Dimana pada analisis statistik deskriptif menjelaskan mengenai informasi yang diperoleh dari data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner. Kemudian analisis inferensial, menganalisis data hasil kuesioner dengan menggunakan aplikasi GeSCA.

3.10 Pengujian Hipotesis

Tahap ini merupakan tahapan untuk mengolah informasi berupa hasil analisis statistik yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi GeSCA dengan menyesuaikan terhadap analisis model kesuksesan dari DeLone & McLean. Uji hipotesis ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan pada bagian sebelumnya memiliki kesesuaian dengan analisis model kesuksesan dari DeLone & McLean dan studi kasus.

3.11 Tahap Akhir

Pada tahap akhir dalam penelitian ini merupakan pembuatan Tugas Akhir. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh, maka peneliti melakukan pembuatan simpulan dan rekomendasi mengenai kesuksesan dari aplikasi Uber dari sisipengguna Uber di kota Surabaya yang merupakan *partner* Uber dalam menjalankan bisnis jasa *transportation on demand* di Surabaya.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB IV PERANCANGAN

Bagian ini menjelaskan perancangan penelitian tugas akhir sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir.

4.1 Perancangan Pengumpulan Data

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai persiapan pengumpulan data pada penelitian tugas akhir ini. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk pengumpulan data, diantaranya; dengan menggunakan survey. Dalam penelitian tugas akhir ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan survei yang dilakukan secara online.

Survei

Survei dalam penelitian ini ditujukan kepada seluruh Masyarakat Kota Surabaya yang menggunakan sistem *Aplikasi UBER Driver* dan beroperasi selama periode September – Oktober 2016

Pertanyaan untuk survey dilampirkan pada **Lampiran A**.

Tujuan dari survey ini adalah:

- A. Sebagai inputan yang akan dijadikan sebagai hasil dari tugas akhir.
- B. Mengetahui tingkat kesuksesan *Aplikasi UBER Driver* saat ini.

Masyarakat Kota Surabaya telah menggunakan sistem *Aplikasi UBER Driver* sejak awal tahun 2016 untuk membantu transportasi mereka. Perlu diketahui tingkat kesuksesan dari implementasi sistem *Aplikasi UBER Driver* selama ini bagi masyarakat maka dari itu dengan proses pengumpulan data melalui kuesioner, diharapkan dapat mengetahui dampak kesuksesan dari

Aplikasi UBER Driver dan agar lebih kompeten dalam penggunaannya dan berkurangnya masalah internal. Perhitungan sampel menggunakan parameter dengan mengalikan jumlah indikator dikalikan 5 – 10. Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui jumlah indikator sebanyak 25 indikator, sehingga jumlah sampelnya $25 \times 5 = 125$ responden.

4.2 Penentuan Dimensi

Pada penelitian tugas akhir ini, proses penentuan dimensi dilakukan dengan melihat kebutuhan dari sistem *Aplikasi UBER Driver* untuk menentukan konstruk dari dimensi atau variabel yang sesuai dengan analisis model kesuksesan DeLone & McLean. Variabel atau dimensi tidak dapat diukur secara langsung, sehingga menggunakan penilaian indikator dalam butir – butir pertanyaan yang disebut variabel laten. Indikator dapat digunakan sebagai alat pengukur tiap dimensi pada konsep laten menggunakan analisis faktor atau analisis komponen utama sesuai dengan dimensi yang ada pada model kesuksesan DeLone & McLean.

Hasil ini berfungsi untuk mengetahui variabel atau dimensi, dimana dimensi tersebut memiliki indikator yang disesuaikan dengan model penelitian. Dimensi dan indikator yang didapat yaitu

Tabel 4-1 Tabel Indikator

Variabel	Indikator	Penjelasan
<i>Information Quality</i>	<i>Understandability</i> / Kemudahan Pemahaman	Apakah Informasi yang diberikan di Aplikasi <i>Uber Driver</i> mudah dipahami
	<i>Completeness</i> / Kelengkapan	Kelengkapan dan keragaman informasi yang ada di Aplikasi <i>Uber Driver</i>
	<i>Accuracy</i> / Keakuratan	Informasi harus akurat dan tidak menyesatkan agar tidak

Variabel	Indikator	Penjelasan
	Informasi	merusak informasi yang diterima pengguna aplikasi Uber sebagai driver
	<i>Conciseness</i> / keringkasan yang padat dan jelas isinya	Penjelasan yang ada di Aplikasi Uber dibuat secara singkat, namun komprehensif dalam lingkup;ringkas;singkat
	<i>Format</i> / Penyajian Informasi	Informasi di Aplikasi Uber tersusun sesuai format.
<i>Service Quality</i>	<i>Assurance</i> / Jaminan	Jaminan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengembang Aplikasi Uber
	<i>Flexibility</i> / Keluwesan	Flexibilitas respon terhadap perubahan lingkungan yang sedang berlangsung
	<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	Ketanggapan layanan dari pengembang Aplikasi Uber terhadap pengguna Aplikasi Uber sebagai driver
	<i>Reliability</i> / Keandalan	Kemampuan dari pengembang Aplikasi Uber memberikan keandalan apa yang telah dijanjikan
	<i>Tangibles</i> / Tampilan	Tampilan fisik dari Aplikasi Uber yang diberikan pengembang
<i>System Quality</i>	<i>Access</i> / Akses	Kemudahan untuk mengakses Aplikasi Uber
	<i>Ease of Use</i> / Kemudahan Penggunaan	Kemudahan untuk driver dalam menggunakan Aplikasi Uber
	<i>Efficiency</i> /	Efisiensi dari penggunaan

Variabel	Indikator	Penjelasan
	Efisiensi	sistem Aplikasi Uber oleh driver
	<i>Navigation / Navigasi</i>	Kemudahan Aplikasi Uber saat dinavigasikan oleh driver
	<i>Response Time / Waktu Merespon</i>	Kecepatan waktu merespon Aplikasi Uber saat digunakan
<i>Actual Use</i>	<i>Navigation Patterns / Pola Penggunaan</i>	Pola driver dalam menggunakan dan mengakses Aplikasi Uber
	<i>Nature of Use / sifat penggunaan</i>	Sifat dari penggunaan Aplikasi Uber oleh driver dalam mengakses Aplikasi Uber.
<i>User Satisfaction</i>	<i>Effectiveness / Efektivitas</i>	Keefektivitasan dari penggunaan sistem Aplikasi Uber yang memberikan dampak kepada driver
	<i>Information satisfaction / Kepuasan dalam mendapatkan informasi</i>	Kepuasan pengguna dalam mendapatkan informasi yang didapat di Aplikasi Uber
	<i>Overall Satisfaction / Kepuasan secara keseluruhan</i>	Kepuasan pengguna dalam keseluruhan Aplikasi Uber
	<i>System satisfaction / Kepuasan sistem</i>	Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem Aplikasi Uber saat ini
<i>Net Benefit (Individual Impact)</i>	<i>Decision Effectiveness / Efektivitas keputusan</i>	Keefektivitas an dari penggunaan sistem Aplikasi Uber oleh driver

Variabel	Indikator	Penjelasan
	<i>Individual Productivity</i> / Produktivitas individu	Aplikasi Uber dapat membantu produktivitas pengguna
	<i>Learning</i> / Pembelajaran	Pengguna dapat melakukan pembelajaran yang lebih banyak dengan menggunakan Aplikasi Uber
	<i>Usefulness</i> / Kegunaan	Aplikasi Uber memberikan kegunaan yang signifikan kepada pengguna

Berdasarkan penentuan variabel pemodelan diatas, diketahui variabel penelitian sama halnya dengan dimensi – dimensi yang terdapat pada *Information System Success Model* (ISSM). Variabel atau dimensi tersebut dibedakan menjadi dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel operasional. Berikut penjelasan dan pengelompokan sesuai dengan model penelitian:

- Variabel bebas (*Independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain untuk menerangkan hubungan dengan fenomena yang diobservasi. Dimensi – dimensi yang termasuk dalam variabel bebas adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.
- Variabel tergantung (*Dependent variable*) adalah karakteristik penelitian yang menjelaskan, mengubah, atau mengganti variabel bebas. Dimensi dimensi yang termasuk dalam variabel ini adalah penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat.

4.3 Metode Pengolahan Data

Pengolahan data hasil kuesioner akan berupa analisis deskriptif mengenai responden dari setiap pertanyaan dalam kuesioner. Sampel yang didapat dalam penelitian ini didapatkan dari perhitungan sampel menggunakan paramater dengan mengalikan jumlah indikator dikalikan 5 – 10. Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui jumlah indikator sebanyak 25 indikator, sehingga jumlah sampelnya $25 \times 5 = 125$ responden

Uji asumsi kualitas pengukuran nantinya akan menggunakan *tools* SPSS 20.00 dan bertujuan untuk mengetahui data yang dimiliki bernilai reliable, valid, dan linieritas. Kesesuaian uji tersebut merupakan syarat untuk melakukan tahap analisis selanjutnya. Setelah uji asumsi kualitas pengukuran tersebut telah sesuai dan memenuhi syarat, maka tahap selanjutnya memasukkan desain penelitian ke dalam analisis model aplikasi *onlineGeSCA* untuk melakukan pengolahan data kuesioner.

Data dari hasil penyebaran kuesioner yang disesuaikan dengan model kesuksesan Sistem Informasi berdasarkan *DeLone* dan *McLean*, diketahui model *Information System Success Model* diimplementasikan ke dalam 6 dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bagi pengguna aplikasi UBER. Data dari hasil penyebaran kuesioner dimasukkan ke dalam model penelitian pada aplikasi *online GeSCA*.

4.4 Pendekatan Analisis

Dalam penelitian studi kasus, data digunakan mencari hubungan antara objek dan jawaban dari pertanyaan – pertanyaan penelitian yang diajukan. Untuk itu data yang sudah diolah akan dilakukan analisis. Analisis yang dilakukan adalah dengan melakukan proses pengukuran kesuksesan berdasarkan *ISSM*.

BAB V IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan tentang implementasi setiap tahap & proses – proses didalam metodologi tugas akhir ini, yang dapat berupa hasil, waktu pelaksanaan dan lampiran terkait yang memuat pencatatan tertentu dengan implementasi proses itu sendiri.

5.1 Identifikasi Studi Kasus

Pada bagian ini akan dijelaskan subjek dan objek dari penelitian serta hasil dari implementasi perancangan studi kasus. Hasil yang dijabarkan adalah hasil pengumpulan data melalui metode kuesioner terhadap responden yang telah ditemukan.

5.1.1. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian tugas akhir ini adalah responden yang akan mengisi kuesioner yang akan menentukan hasil akhir dari penelitian ini. Responden dari kuesioner ini didapatkan dari jumlah populasi yang merupakan Masyarakat Kota Surabaya yang menggunakan *Aplikasi UBER Driver* dan dihitung menggunakan metode agar dapat jumlah sampel yang bisa digunakan dalam melakukan penelitian ini.

Sampel yang didapat dalam penelitian ini adalah sebanyak 125 driver uber yang didapatkan dari parameter pengguna *Aplikasi UBER Driver* kota Surabaya.

5.1.2. Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian tugas akhir ini adalah sistem aplikasi *UBER Diver* selama periode Desember 2016 – Februari 2017 milik perusahaan Uber Technologies Inc.

5.2 Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data telah dilakukan pada tanggal Desember 2016 hingga Februari 2017 yang dilakukan dengan metode kuesioner secara *online*.

Penyebaran kuesioner memiliki tujuan untuk menggali bagaimana pendapat para pengguna sistem Aplikasi *UBER Diver* yang dijadikan studi kasus pada penelitian tugas akhir ini menurut *ISSM* untuk mendapat referensi dari masing – masing *Driver* terhadap sistem Aplikasi *UBER* dari 217 responden yang didapat, sebanyak 125 responden yang diterima karena sesuai dengan pengambilan sampel berdasarkan parameter.

5.2.1. Pembuatan dan Pengujian Kuesioner Penelitian

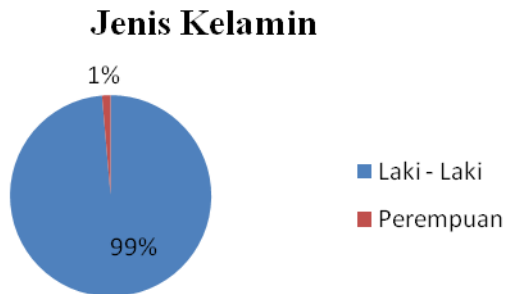
Pada bagian ini dilakukan pembuatan kuesioner penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data yang nantinya akan digunakan sebagai inputan dalam pengerjaan penelitian tugas akhir ini. Kuesioner yang telah dibuat kemudian diuji kepada beberapa responden dengan melakukan uji reliabilitas dan uji validitas.

5.3 Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga dapat memberikan informasi yang berguna. Data Responden yang didapat disaat pengumpulan sebanyak 125 Responden dari jumlah responden tersebut dilakukan sorting dengan memilah jenis kelamin. Pengolahan statistik deskriptif dibagi menjadi 2 tahap yaitu: Statistik deskriptif profil responden dan statistik deskriptif instrumen penelitian.

5.3.1. Deskriptif Profil Responden

Informasi terkait responden dalam perhitungan demografi profil responden meliputi : jenis kelamin responden



Gambar 4-1 Presentase Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 5-1 di atas diketahui bahwa responden total berjumlah 125 orang dan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 122 orang. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 3 orang. Menurut hasil diatas dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki adalah yang paling banyak.

5.3.2. Deskriptif Instrumen penelitian

Dalam proses perhitungan statistik deskriptif, output yang didapatkan adalah berupa nilai *mean*, *median*, dan *modus* pada masing – masing variabel yang meliputi item indikator dari variabel tersebut.

- **Mean atau rata – rata** menggambarkan tingkat persetujuan pengguna secara keseluruhan terhadap pernyataan yang diberikan. Rentang kategori *mean* ditentukan sebagai berikut:

Tabel 5-1 Rentang Mean

Rentang Mean	Keterangan
1 = 1,00 – 1,75	Responden menyatakan Sangat tidak setuju
2 = 1,75 – 2,50	Responden menyatakan Tidak Setuju
3 = 2,50 – 3,25	Responden menyatakan Setuju
4 = 3,25 – 4,00	Responden menyatakan Sangat Setuju

5.3.3. Variabel *Information Quality* (IQ)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *Information Quality* (IQ), berikut detail untuk masing – masing item pertanyaannya:

Tabel 5-2 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel *Information Quality* (IQ)

	Frekuensi (%)				Mean
	1	2	3	4	
IQ1	1	0	71	53	3.41
IQ2	0	0	67	58	3.46
IQ3	0	3	59	63	3.48
IQ4	0	1	65	59	3.46

IQ5	0	1	62	62	3.49
IQ6	0	2	54	69	3.54
IQ7	0	2	48	75	3.58
IQ8	0	4	51	70	3.53
IQ9	0	1	52	72	3.57
IQ10	0	1	42	82	3.65
Rata – rata keseluruhan variabel					3.52

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa sangat setuju pada variabel *Information Quality* dan rata-rata tertinggi pada dari masing – masing pertanyaan terdapat pada nomer 10 yaitu “Format informasi aplikasi Uber Driver tersusun rapi” dengan nilai rata – rata sebesar 3.65. Hasil tersebut dinilai oleh responden bahwa aplikasi Uber Driver memiliki keunggulan dalam peletakan format informasi yang ditunjukkan kepada user sudah lengkap dan sesuai kebutuhan pengguna.

5.3.4. Variabel *Service Quality* (SvQ)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *Service Quality* (SvQ), berikut detail untuk masing – masing item indikatornya :

Tabel 5-3 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel *Service Quality* (SvQ)

	Frekuensi (%)				Mean
	1	2	3	4	
SvQ1	0	4	99	22	3.14
SvQ2	0	3	86	36	3.26
SvQ3	1	3	97	25	3.18
SvQ4	0	26	87	12	2.89
SvQ5	0	2	95	28	3.21
SvQ6	0	2	80	43	3.33
SvQ7	0	8	83	34	3.21

SvQ8	0	0	65	60	3.48
SvQ9	0	2	52	71	3.55
Rata – rata keseluruhan variabel					3.25

Berdasarkan tabel 7 diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa sangat setuju pada variabel *Service Quality* dan rata-rata tertinggi pada dari masing – masing pertanyaan terdapat pada nomer 9 yaitu “Penempatan tombol – tombol pada aplikasi *Uber Driver* sangat menarik” dengan nilai rata – rata sebesar 3.55. Hasil tersebut dinilai oleh responden bahwa aplikasi *Uber Driver* memiliki keunggulan dalam penggunaan tombol – tombol sebagai informasi yang diberikan kepada pengguna.

5.3.5. Variabel *System Quality* (SyQ)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *System Quality* (SyQ). berikut detail untuk masing – masing item indikatornya :

Tabel 5-4 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel *System Quality* (SyQ)

	Frekuensi (%)				Mean
	1	2	3	4	
SyQ1	0	0	97	28	3.22
SyQ2	0	23	79	23	3.00
SyQ3	0	0	88	37	3.30
SyQ4	0	0	75	50	3.40
SyQ5	0	1	65	59	3.46
SyQ6	0	0	56	69	3.55
SyQ7	0	1	45	79	3.62
SyQ8	0	0	52	73	3.58
SyQ9	0	1	47	77	3.61
Rata – rata keseluruhan					3.42

variabel		
-----------------	--	--

Berdasarkan tabel 8 diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa sangat setuju pada variabel *System Quality* dan rata-rata tertinggi pada dari masing – masing pertanyaan terdapat pada nomer 7 yaitu “Pengoprasian aplikasi *Uber Driver* tidak terlalu rumit” dengan nilai rata – rata sebesar 3.62. Hasil tersebut dinilai oleh responden bahwa aplikasi *Uber Driver* memiliki keunggulan dalam dalam pengoprasian sebuah aplikasi, sehingga setiap pengguna dapat dengan mudah dan cepat mengerti apa saja yang ada dalam aplikasi tersebut.

5.3.6. Variabel *Actual Use* (AU)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *Actual Use* (AU).Berikut detail untuk masing – masing item indikatornya:

Tabel 5-5 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variable *Actual Use* (AU)

	Frekuensi (%)				Mean
	1	2	3	4	
AU1	0	2	65	58	3.45
AU2	0	8	63	64	3.37
AU3	0	7	51	67	3.48
AU4	0	2	45	78	3.61
Rata – rata keseluruhan variabel					3.48

Berdasarkan tabel 9 diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa sangat setuju pada variabel *Actual Use* dan rata-rata tertinggi pada dari masing – masing pertanyaan terdapat pada nomer 4 yaitu “Aplikasi *Uber Driver* selalu memberikan rute jalan tercepat” dengan nilai rata – rata

sebesar 3.61. Hasil tersebut dinilai oleh responden bahwa aplikasi Uber Driver memiliki keunggulan dalam memberikan rute jalan tercepat pada tempat yang akan dituju.

5.3.7. Variabel *User Satisfaction* (US)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *User Satisfaction* (US). berikut detail untuk masing – masing item indikatornya :

Tabel 5-6 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel *User Satisfaction* (US)

	Frekuensi (%)				Mean
	1	2	3	4	
US1	0	2	67	56	3.43
US2	0	1	58	66	3.52
US3	0	0	52	73	3.58
US4	0	0	50	75	3.60
US5	0	0	57	68	3.54
US6	0	0	46	79	3.63
US7	0	1	37	87	3.69
Rata – rata keseluruhan variabel					3.57

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa sangat setuju pada variabel *User Satisfaction* dan rata-rata tertinggi pada dari masing – masing pertanyaan terdapat pada nomer 7 yaitu “Pada aplikasi Uber Driver fungsi – fungsi sistem sangat mudah dipahami ” dengan nilai rata – rata sebesar 3.69. Hasil tersebut dinilai oleh responden bahwa aplikasi Uber Driver sangat mudah dalam memahami fungsi fungsi yang ada pada Aplikasi Uber Driver.

5.3.8. Variabel *Net Benefits* (NB)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel *Net Benefits* (NB). berikut detail untuk masing – masing item indikatornya

Tabel 5-7 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan variabel *Net Benefits* (NB)

	Frekuensi (%)				Mean
	1	2	3	4	
NB1	0	0	70	55	3.46
NB2	0	2	67	56	3.44
NB3	0	0	68	57	3.54
NB4	0	1	68	56	3.58
NB5	0	0	58	67	3.55
NB6	0	0	52	73	3.50
NB7	0	1	54	70	3.60
NB8	0	0	63	62	3.62
Rata – rata keseluruhan variabel					3.54

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa sangat setuju pada variabel *Net Benefits* dengan nilai rata-rata sebesar 3.54 dan rata-rata tertinggi pada dari masing – masing pertanyaan terdapat pada nomer 8 yaitu “Aplikasi Uber dapat memberikan masukan kepada anda terhadap kritik dan saran setiap penumpang” dengan nilai rata – rata sebesar 3.62. Hasil tersebut dinilai oleh responden bahwa aplikasi Uber Driver memiliki kolom untuk kritik dan saran kepada driver sehingga pengguna aplikasi Uber Driver dapat menginstropeksi diri apabila terdapat kritik dan saran dari penumpang.

5.3.9. Tingkat Kesuksesan Aplikasi Uber

Pada penelitian ini, tingkat kesuksesan aplikasi Uber diukur atas tiga pertanyaan yakni : Rendah, Sedang, dan Tinggi.

Setiap kelas dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Durianto et al., 2001, p. 43):

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Tabel 5-8 Interval Kelas

Variabel	<i>Information Quality (IQ)</i>		<i>Service Quality (SvQ)</i>		<i>System Quality (SyQ)</i>		<i>Actual Use (AU)</i>		<i>User Satisfaction (US)</i>		<i>Net Benefits (NB)</i>	
Rentang Total	1250 ≤ 2500	Rendah	1125 ≤ 2250	Rendah	1125 ≤ 2250	Rendah	500 ≤ 1000	Rendah	875 ≤ 1750	Rendah	1000 ≤ 2000	Rendah
	2501 ≤ 3751	Sedang	2251 ≤ 3376	Sedang	2251 ≤ 3376	Sedang	1001 ≤ 1501	Sedang	1751 ≤ 2626	Sedang	2001 ≤ 3001	Sedang
	3752 ≤ 5002	Tinggi	3377 ≤ 4502	Tinggi	3377 ≤ 4502	Tinggi	1502 ≤ 2002	Tinggi	2627 ≤ 3502	Tinggi	3002 ≤ 4002	Tinggi

Rekapitulasi jawaban responden atas kesuksesan aplikasi Uber, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 5-9 Tingkat Kesuksesan Aplikasi Uber

Indikator	Jumlah	Kategori
<i>Information Quality (IQ)</i>	4396	Tinggi
<i>Service Quality (SvQ)</i>	3871	Tinggi
<i>System Quality (SyQ)</i>	3656	Tinggi
<i>Actual Use (AU)</i>	1738	Tinggi
<i>User Satisfaction (US)</i>	3125	Tinggi
<i>Net Benefits (NB)</i>	3535	Tinggi

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa rata-rata responden menyatakan bahwa tingkat kesuksesan aplikasi uber termasuk dalam kategori tinggi, dimana semua variabel berada pada kategori tinggi.

5.4 Uji Kualitas Instrumen

5.4.1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian

Uji Instrumen penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur untuk melakukan pengukuran yang diteliti dan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Berikut ini adalah pengujian validitas dan realibilitas terhadap instrument kuesioner yang telah dibuat

5.4.1.1. Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrument yang digunakan untuk pengumpulan data. Uji validitas ini menggunakan korelasi dari *convergent divergent* dan juga menggunakan tingkat signifikansi 0. dengan jumlah responden 125. Sebuah pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai korelasi dari nilai probabilitas korelasi Sig. (2-tailed) < dari taraf signifikan (α) sebesar 0,05. Berikut disajikan hasil validitas penelitian

5.4.1.1.1. Uji Validitas Tiap Item Variabel *Information Quality* (IQ)

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel IQ disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5-10 Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality*

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
IQ1	0.474	0.000	Valid
IQ2	0.473	0.000	Valid
IQ3	0.591	0.000	Valid

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
IQ4	0.531	0.000	Valid
IQ5	0.537	0.000	Valid
IQ6	0.563	0.000	Valid
IQ7	0.670	0.000	Valid
IQ8	0.690	0.000	Valid
IQ9	0.538	0.000	Valid
IQ10	0.709	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa nilaiSig. (2-tailed) < dari 0,05, pada indikator IQ1. IQ2. IQ3. IQ4. IQ5. IQ6. IQ7. IQ8. IQ9. IQ10 pada variabel *Information Quality* adalah valid.

5.4.1.1.2. Uji Validitas Tiap Item Variabel *System Quality* (SyQ)

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel SyQ disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5-11 Hasil Uji Validitas Variabel System Quality

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
SyQ1	0.417	0.000	Valid
SyQ2	0.369	0.000	Valid
SyQ3	0.484	0.000	Valid
SyQ4	0.681	0.000	Valid
SyQ5	0.612	0.000	Valid
SyQ6	0.706	0.000	Valid
SyQ7	0.753	0.000	Valid

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
SyQ8	0.580	0.000	Valid
SyQ9	0.584	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa nilaiSig. (2-tailed) < dari 0,05, pada indikator SyQ1. SyQ2. SyQ3. SyQ4. SyQ5. SyQ6. SyQ7. SyQ8. SyQ9. pada variabel *System Quality* adalah valid.

5.4.1.1.3. Uji Validitas Tiap Item Variabel *Service Quality* (SvQ)

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel SvQ disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5-12 Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality*

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
SvQ1	0.567	0.000	Valid
SvQ2	0.493	0.000	Valid
SvQ3	0.543	0.000	Valid
SvQ4	0.406	0.000	Valid
SvQ5	0.663	0.000	Valid
SvQ6	0.658	0.000	Valid
SvQ7	0.603	0.000	Valid
SvQ8	0.560	0.000	Valid
SvQ9	0.546	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat bahwa nilaiSig. (2-tailed) < dari 0,05, pada indikator SvQ1. SvQ2. SvQ3. SvQ4. SvQ5.

SvQ6. SvQ7. SvQ8. SvQ9. pada variabel *Service Quality* adalah valid.

5.4.1.1.4. Uji Validitas Tiap Item Variabel *Actual Use* (AU)

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel AU disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5-13 Hasil Uji Validitas Variabel *Actual Use*

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
AU1	0.605	0.000	Valid
AU2	0.750	0.000	Valid
AU3	0.700	0.000	Valid
AU4	0.664	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 15 dapat dilihat bahwa nilaiSig. (2-tailed) < dari 0,05, pada indikator AU1. AU2. AU3. AU4. pada variabel *Actual Use* adalah valid.

5.4.1.1.5. Uji Validitas Tiap Item Variabel *User Satisfaction* (US)

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel US disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5-14 Hasil Uji Validitas Variabel *User Satisfaction*

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
US1	0.572	0.000	Valid

US2	0.658	0.000	Valid
US3	0.489	0.000	Valid
US4	0.638	0.000	Valid
US5	0.635	0.000	Valid
US6	0.695	0.000	Valid
US7	0.580	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 16 dapat dilihat bahwa nilaiSig. (2-tailed) < dari 0,05, pada indikator US1. US2. US3. US4. US5. US6. US7. pada variabel *User Satisfaction* adalah valid.

5.4.1.1.6. Uji Validitas Tiap Item Variabel *Net Benefits* (NB)

Hasil pengujian validitas item instrument pengukuran variabel NB disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5-15 Hasil Uji Validitas Variabel Net Benefits

Indikator	Nilai Kolerasi	<i>Probabilitas Kolerasi Sig. (2-tailed)</i>	Keterangan
NB1	0.421	0.000	Valid
NB2	0.519	0.000	Valid
NB3	0.551	0.000	Valid
NB4	0.587	0.000	Valid
NB5	0.624	0.000	Valid
NB6	0.634	0.000	Valid
NB7	0.695	0.000	Valid
NB8	0.649	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 17 dapat dilihat bahwa nilaiSig. (2-tailed) < dari 0,05, pada indikator NB1. NB2. NB3. NB4. NB5. NB6. NB7. NB8. pada variabel *Net Benefits* adalah valid.

5.4.1.2. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) [[HYPERLINK \[l "Mud09" 16 \]](#)]. Uji reliabilitas pada penelitian ini dihitung menggunakan SPSS yang terdapat fitur uji reliabilitas dengan melihat *Cronbrach Alpha*. Sebuah data bisa dikatakan reliable jika nilai *Alpha*(α) lebih dari 0.6.

5.4.1.2.1 Uji Reliabilitas Tiap Variabel

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk menguji reliabilitas atau kehandalan masing-masing variabel. Dan berikut ini merupakan hasil dari uji reliable untuk setiap variabel:

Tabel 5-16 Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel

Kode Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Nilai batas kecukupan	Keterangan
IQ	0.778	0.6	Reliabel
SyQ	0.743	0.6	Reliabel
SvQ	0.720	0.6	Reliabel
AU	0.614	0.6	Reliabel
US	0.717	0.6	Reliabel
NB	0.726	0.6	Reliabel

Dari data pada Tabel 18 tersebut diketahui nilai *cronbach alpha* variabel IQ, SyQ, SvQ, US dan NB lebih besar dari nilai batas kecukupan. sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction* dan *Net Benefit* adalah reliabel sehingga dapat dilakukan proses selanjutnya.

5.5 Statistik Inferensial

Data yang telah melalui tahap pengujian kualitas instrumen yaitu validitas, reliabilitas serta pengujian linearitas yang merupakan syarat analisis GeSCA kemudian diproses menggunakan tools GeSCA. Berikut ini merupakan hasil dari setiap tahapan proses pada tools GeSCA.

5.5.1. Evaluasi Kesesuaian Model

Dalam mengevaluasi penilaian kesesuaian model pada GSCA memiliki 3 jenis penilaian yaitu: penilaian kesesuaian model struktural (*Measure of fit structural model*), kesesuaian model pengukuran (*Measures of fit measurement model*) dan model kesesuaian secara keseluruhan (*goodness of fit overall model*).

5.5.1.1. Evaluasi Kesesuaian Model Struktural (*Measures of Fit Structural Model*)

Evaluasi terhadap model struktural penelitian dilakukan untuk mengetahui berapa banyak varian yang dapat dijelaskan oleh model dengan melihat nilai FIT dan AFIT. Berikut hasil dari uji *goodness of fit* yang telah dilakukan penelitian :

Tabel 5-17 Identifikasi Goodness of FIT

Model Fit	
FIT	0,350
AFIT	0,338
GFI	0,994
SRMR	0,146
NPAR	104

Berdasarkan data dalam tabel 19 diatas maka dapat diuraikan dengan penilaian nilai sebagai berikut :

a. $FIT = 0,350$

Dari hasil uji *GeSCA* terkait dengan *goodnes of fit* dalam tabel 19 di atas diketahui bahwa nilai FIT yang diperoleh adalah sebesar 0,350. Di mana nilai FIT dapat menjelaskan varian total dari

seluruh variabel yang dapat dijelaskan oleh model tertentu. Nilai FIT sendiri berkisar dari nilai 0 hingga angka 1. Dengan nilai FIT yang diperoleh tersebut, maka dapat diketahui bahwa variasi dari keseluruhan data dapat dikatakan bahwa model penelitian belum cukup baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Objek penelitian hanya mampu mempengaruhi kesuksesan sebesar 35% dan sisanya sebesar 65% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model

b. $AFIT = 0,338$

Nilai AFIT atau Adjusted FIT digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbandingan model. Hal ini dikarenakan variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi tidak hanya satu melainkan ada enam variabel sehingga akan lebih baik bila interpretasi tentang ketepatan model menggunakan AFIT. Dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai AFIT yang diperoleh adalah sebesar 0,338, artinya keragaman variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Actual Use* dan *User Satisfaction* dan *Net Benefit* adalah sebesar 33,8%, sedangkan untuk sisanya sebesar 66,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

c. $GFI (Good of Fit Index) = 0.994$

Nilai GFI (*Goodness-of-Fit Index*) menunjukkan tingkat relevansi antara fakta yang diteliti dan teori yang digunakan dalam penelitian yang dijelaskan oleh model konseptual penelitian. Model konseptual dinyatakan menjelaskan tingkat relevansi yang kuat jika nilai GFI lolos kriteria fit, yaitu jika nilainya melebihi 90%. Hasil uji penelitian ini menunjukkan bahwa nilai GFI model konseptual penelitian adalah 0,994 atau sekitar 99,4%, yang berarti model yang dibentuk dapat diterima dan dinyatakan dapat menunjukkan relevansi yang kuat antara teori dan fenomena penelitian

d. $SRMR (Standadised Root Mean Square Residual) = 0,146$

Nilai SRMR menunjukkan tingkat fit model. Nilai SRMR yang semakin kecil dan mendekati 0 menunjukkan model yang semakin baik. Hasil uji penelitian ini menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,146, sehingga dapat dinyatakan bahwa model yang dibentuk dalam penelitian ini sudah cukup baik

e. $NP\bar{A}R = (Number\ of\ Free\ Parameters) = 104$

Number of Free Parameters (NP \bar{A} R) merupakan penjelasan mengenai banyaknya parameter bebas yang digunakan dalam perhitungan GeSCA. NP \bar{A} R juga melakukan pengaturan optimal untuk setiap parameter bebas yang digunakan. Yang termasuk dalam parameter bebas adalah *weights*, *loadings*, and *path coefficients*

5.5.1.2. Evaluasi Kesesuaian Model Pengukuran (*Measures of Fit Measurement Model*)

Dalam penerapan model kesuksesan sistem informasi yang digunakan oleh peneliti. menerapkan permodelan Mc Delone dan Mc Lean (2003) secara keseluruhan. Memiliki 25 indikator yang mewakili enam dimensi sesuai dengan model. Variabel *Information Quality* memiliki 5 indikator. *System Quality* memiliki 5 indikator. *Servive Quality* memiliki 5 indikator. *Actual Use* memiliki 2 indikator. *User Satisfaction* memiliki 4 indikator. dan *Net benefit* memiliki 4 indikator. Model pengukuran dapat menggambarkan hubungan antar variabel laten dengan indikator yang dimilikinya.

Dalam tabel model pengukuran terdapat tiga kolom utama yaitu *Loading*, *Weight*, dan *SMC*. Menurut pengembang dari aplikasi *online GeSCA*. nilai *estimate* pada kolom *loading* dan *weight* adalah individual indikator sedangkan *SMC* (*Squared Multiple Correlation*) memiliki indikator yang setara dengan kuadrat *loading*. Indikator tersebut menunjukan berapa banyak variansi dari indikator yang sesuai dengan variabel laten. Seluruh variabel penelitian reflektif. karena bila variabel

bernilai formatif maka kolom *loading* dan *SMC* tidak akan menampilkan nilai.

5.5.1.2.1. Evaluasi Kesesuaian Model Pengukuran Variabel *Information Quality (IQ)*

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *information quality* dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5-18 Hasil Output Kesesuaian Model Pengukuran Variabel IQ

Item Indikator	Loading		
	Estimate	SE	CR
Information Quality	AVE = 0.342. Alpha =0.778		
IQ1	0.433	0.114	3.81 [*]
IQ2	0.432	0.080	5.37 [*]
IQ3	0.584	0.066	8.82 [*]
IQ4	0.532	0.068	7.8 [*]
IQ5	0.543	0.067	8.07 [*]
IQ6	0.569	0.082	6.91 [*]
IQ7	0.685	0.059	11.52 [*]
IQ8	0.696	0.048	14.4 [*]
IQ9	0.542	0.066	8.22 [*]
IQ10	0.741	0.055	13.41[*]

Berdasarkan Tabel 20 didapatkan bahwa untuk variabel *information quality* terdapat 10 item indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui item indikator *Format / Penyajian Informasi* yaitu (IQ10) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0.741. Berdasarkan hasil tersebut maka pernyataan dalam indikator *Format / Penyajian*

Informasi yaitu. “**Format informasi di Aplikasi Uber Driver tersusun rapi**” paling menjelaskan variabel *Information Quality*.

Hasil dari tabel 20 dihasilkan nilai *Critical Ratio* (CR) yang artinya nilai CR untuk semua indikator telah signifikan karena lebih besar dari nilai 1.96 menggunakan derajat kepercayaan 95%. Nilai *Critical Ratio* (CR) tertinggi sebesar 13.41* yang berarti indikator konten tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *Information Quality*.

5.5.1.2.2. Evaluasi Kesesuaian Model Pengukuran Variabel *System Quality* (SyQ)

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *system quality* dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5-19 Hasil Output Kesesuaian Model Pengukuran Variabel SyQ

Item Indikator	Loading		
	Estimate	SE	CR
System Quality	AVE = 0.357. Alpha =0.743		
SyQ1	0.345	0.107	3.22*
SyQ2	0.181	0.124	1.46
SyQ3	0.461	0.085	5.46*
SyQ4	0.711	0.046	15.42*
SyQ5	0.675	0.060	11.31*
SyQ6	0.727	0.055	13.23*
SyQ7	0.802	0.034	23.25*
SyQ8	0.601	0.085	7.06*
SyQ9	0.595	0.079	7.57*

Berdasarkan Tabel 21 untuk variabel *system quality* terdapat 9 item indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui item indikator *Efficiency* / Efisiensi yaitu (SyQ7) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0.801. Berdasarkan hasil tersebut maka pernyataan dalam indikator *Ease of Use* yaitu. **“Pengoprasian aplikasi Uber Driver tidak terlalu rumit”** paling menjelaskan variabel *System Quality*.

Hasil dari tabel 21 dihasilkan pada nilai *Critical Ratio* (CR) tertinggi sebesar 23.25* yang berarti indikator *Ease of Use* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *System Quality*.

5.5.1.2.3. Evaluasi Kesesuaian Model Pengukuran Variabel *Service Quality* (SvQ)

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *service quality* dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5-20 Hasil Output Kesesuaian Model Pengukuran Variabel *Service Quality* (SvQ)

Item Indikator	Loading		
	Estimate	SE	CR
Service Quality	AVE = 0.322. Alpha =0.720		
SvQ1	0.566	0.129	4.4 [*]
SvQ2	0.449	0.127	3.53 [*]
SvQ3	0.522	0.095	5.51 [*]
SvQ4	0.311	0.133	2.34 [*]
SvQ5	0.709	0.064	11.14[*]
SvQ6	0.708	0.059	11.99 [*]
SvQ7	0.620	0.062	10.01 [*]

SvQ8	0.586	0.090	6.55*
SvQ9	0.526	0.138	3.82*

Berdasarkan Tabel 22 didapatkan bahwa untuk variabel *service quality* terdapat 9 item indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel..Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui item indikator *Reliability* / Keandalan yaitu (SvQ5) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0.709. Berdasarkan hasil tersebut maka pernyataan dalam indikator *Responsiveness* yaitu. “***Ketanggapan layanan secara cepat dari Aplikasi Uber Driver***” paling menjelaskan variabel *Service Quality*.

Hasil dari tabel 22 dihasilkan pada nilai *Critical Ratio* (CR) tertinggi sebesar 11.14* yang berarti indikator *Responsiveness* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *Service Quality*.

5.5.1.2.4. Evaluasi Kesesuaian Model Pengukuran Variabel *Actual Use* (AU)

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *Actual Used* dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5-21 Hasil Output Kesesuaian Pengukuran Variabel AU

Item Indikator	Loading		
	Estimate	SE	CR
Actual Use	AVE = 0.464. Alpha =0.614		
AU1	0.544	0.117	4.66*
AU2	0.722	0.057	12.71*

AU3	0.718	0.071	10.11 [*]
AU4	0.723	0.057	12.72[*]

Berdasarkan Tabel 23 didapatkan bahwa untuk variabel *Actual Use* terdapat 4 item indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui item indikator *Navigation Patterns* yaitu (AU4) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0.723. Berdasarkan hasil tersebut maka pernyataan dalam indikator *Nature of Use* yaitu. **“Pada aplikasi Uber Driver selalu memberikan rute jalan tercepat”** paling menjelaskan variabel *Actual Use*.

Hasil dari tabel 23 dihasilkan pada nilai *Critical Ratio* (CR) tertinggi sebesar 12.72^{*} yang berarti indikator *Navigation Patterns* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *Actual Use*.

5.5.1.2.5. Evaluasi Kesesuaian Model Pengukuran Variabel *User Satisfaction* (US)

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *User Satisfaction* dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5-22 Hasil Output Kesesuaian Pengukuran Variabel US

Item Indikator	Loading		
	Estimate	SE	CR
User Satisfaction	AVE = 0.376. Alpha =0.717		
US1	0.534	0.078	6.8 [*]
US2	0.628	0.057	11.11 [*]
US3	0.470	0.093	5.06 [*]

US4	0.652	0.067	9.74 [*]
US5	0.633	0.062	10.14 [*]
US6	0.736	0.047	15.63[*]
US7	0.606	0.071	8.56 [*]

Berdasarkan Tabel 24 diperoleh bahwa untuk variabel *User Satisfaction* terdapat 7 item indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui item indikator *System satisfaction* / Kepuasan sistem (US6) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0.736. Berdasarkan hasil tersebut maka pernyataan dalam indikator *Effectiveness* yaitu. **“Anda sangat puas dengan fungsi sistem yang ada pada aplikasi Uber saat ini”** menjelaskan variabel *User Satisfaction*.

Hasil dari tabel 24 dihasilkan pada nilai *Critical Ratio* (CR) tertinggi sebesar 15.63^{*} yang berarti indikator *System satisfaction* / Kepuasan sistem tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi.

5.5.1.2.6. Evaluasi Kesesuaian Model Pengukuran Variabel *Net Benefits* (NB)

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *Net Benefits* dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 5-23 Hasil Output Kesesuaian Pengukuran Variabel NB

Item Indikator	Loading		
	Estimate	SE	CR
Net Benefits	AVE = 0.691. Alpha = 0.850		
NB1	0.350	0.099	3.55 [*]
NB2	0.470	0.082	5.71 [*]

NB3	0.572	0.083	6.93 [*]
NB4	0.613	0.064	9.65 [*]
NB5	0.622	0.058	10.74 [*]
NB6	0.627	0.062	10.09 [*]
NB7	0.741	0.044	16.86[*]
NB8	0.659	0.077	8.54 [*]

Berdasarkan Tabel 25 diperoleh bahwa untuk variabel *net benefit* terdapat 8 item indikator yang mempengaruhi terbentuknya variabel. Jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui item indikator *Usefulness* yaitu (NB7) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0.741. Berdasarkan hasil tersebut maka pernyataan indikator *usefulness* yaitu, **“Dengan adanya aplikasi Uber, anda dapat meningkatkan kualitas kinerja anda sebagai driver”** paling menjelaskan variabel *net benefits* atau memiliki kontribusi yang lebih tinggi untuk menjelaskan variabel *net benefits*.

Hasil dari Tabel 25 dihasilkan pada nilai *Critical Ratio* (CR) tertinggi sebesar 16.86^{*} yang berarti indikator *usefulness* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *net benefit*.

5.5.2. Hipotesis

Pada tahap ini merupakan tahap pengujian hipotesis berdasarkan hasil nilai *path coefficient* (koefisien jalur) melalui tools GeSCA. Uji hipotesis ini bertujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan pada tahap perancangan dan perencanaan. Berikut ini merupakan hipotesis yang telah dirumuskan.

H1 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Information Quality* terhadap *Actual Use*.

H2 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*.

H3 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *System Quality* terhadap *Actual Use*.

H4 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *System Quality* terhadap *User Satisfaction*.

H5 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Service Quality* terhadap *Actual Use*.

H6 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*.

H7a : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Actual Use* terhadap *User Satisfaction*.

H7b : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *User Satisfaction* terhadap *Actual Use*.

H8 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Actual Use* terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*.

H9 : terdapat hubungan positif dan signifikan antara *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*.

Hasil nilai koefisien jalur (*path coefficient*) melalui GeSCA disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 5-24 Hasil Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficient)

Path Coefficients				
	Estimate	SE	CR	Keterangan
information quality->actual use	0.485	0.126	3.84*	Signifikan
information quality->user satisfaction	0.404	0.111	3.64*	Signifikan
system quality-	-0.086	0.106	0.81	Tidak

>actual use				Signifikan
system quality->user satisfaction	0.347	0.071	4.86*	Signifikan
service quality->actual use	0.110	0.084	1.3	Tidak Signifikan
service quality->user satisfaction	-0.157	0.081	1.94	Tidak Signifikan
actual use->user satisfaction	0.249	0.101	2.47*	Signifikan
actual use->net benefits	0.288	0.089	3.24*	Signifikan
user satisfaction->actual use	0.293	0.139	2.1*	Signifikan
user satisfaction->net benefits	0.560	0.082	6.84*	Signifikan

CR* = significant at .05 level

Dari tabel *path coefficients* di atas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel laten satu dengan variabel laten yang lainnya berpengaruh positif dan negatif. Variabel laten yang berada di sebelah kiri anak panah mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel laten lain yang berada di sebelah kanan anak panah akan naik sebesar nilai *estimate*.

Variabel untuk information quality apabila mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel laten actual use akan naik sebesar 0.485 dan variabel user satisfaction akan naik sebesar 0.404. Variabel laten untuk system quality apabila mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel

laten actual use akan turun sebesar -0.086 dan variabel user satisfaction akan naik sebesar 0.347. Variabel laten untuk service quality apabila mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel laten actual use akan naik sebesar 0.110 dan variabel user satisfaction akan turun sebesar -0.157. Variabel laten untuk actual use apabila mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel laten user satisfaction akan naik sebesar 0.249 dan variabel net benefits akan naik sebesar 0.288. Variabel laten untuk user satisfaction apabila mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka variabel laten actual use akan naik sebesar 0.293 dan variabel net benefits akan naik sebesar 0.560.

Berdasarkan Tabel 2.6 diperoleh bahwa nilai *estimate path coefficient* dan nilai CR dari hubungan antar variabel yang lebih besar dari 1.96 menggunakan derajat kepercayaan 95% setelah angka menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antar variabel tersebut.

Hal ini kemudia dapat digunakan sebagai acuan untuk menyusun rekapitulasi hasil penerimaan hipotesis penelitian. Hasil dari rekapitulasi penerimaan hipotesis penelitian dapat diliat pada tabel berikut :

Tabel 5-25 Rekapitulasi Hasil Penerimaan Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Keterangan	Keterangan
H1	terdapat hubungan positif dan signifikan antara <i>Information Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i> .	Diterima
H2	terdapat hubungan positif dan signifikan antara <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Diterima
H3	terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara <i>System Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i> .	Ditolak
H4	terdapat hubungan positif dan signifikan antara <i>System</i>	Diterima

	<i>Quality terhadap User Satisfaction.</i>	
H5	terdapat hubungan positif dan tidak signifikan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i> .	Ditolak
H6	terdapat hubungan Negatif dan tidak signifikan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Ditolak
H7a	terdapat hubungan positif dan signifikan antara <i>Actual Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> .	Diterima
H7b	terdapat hubungan positif dan signifikan antara <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Actual Use</i> .	Diterima
H8	terdapat hubungan positif dan signifikan antara <i>Actual Use</i> terhadap <i>Net Benefits (Individual Impact)</i> .	Diterima
H9	terdapat hubungan positif dan signifikan antara <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefits (Individual Impact)</i> .	Diterima

5.5.3. Variabilitas Variabel

Variabilitas variabel merupakan penggambaran variabilitas variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel laten lainnya yang dilakukan dengan melihat nilai R^2 melalui tools GeSCA:

Tabel 5-26 Hasil Uji R^2

R square of Latent Variable	
Information Quality	0

System Quality	0
Service Quality	0
Actual Use	0.527
User Satisfaction	0.598
Net Benefits	0.595

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen lebih dari 50%, sehingga dapat di katakan bahwa variabel independen cukup untuk mempengaruhi kesuksesan variabel dependen.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini akan dilakukan pembahasan mengenai hasil dari penelitian. yaitu Aplikasi *UBER Driver* bagi pengguna di Kota Surabaya.

6.1 Pengujian Tingkat Kesuksesan

Dalam proses perhitungan tingkat kesuksesan aplikasi Uber dapat dilihat dari hasil kuesioner setiap responden, output yang didapatkan adalah berupa nilai *mean* pada masing – masing variabel yang meliputi item indikator dari variabel tersebut.

Berikut rekapitulasi jawaban responden atas kesuksesan aplikasi Uber, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 6-1 Mean Hasil Kuesioner

Indikator	Mean	Kategori
<i>Information Quality (IQ)</i>	3.52	Sangat Setuju
<i>Service Quality (SvQ)</i>	3.25	Setuju
<i>System Quality (SyQ)</i>	3.42	Sangat Setuju
<i>Actual Use (AU)</i>	3.48	Sangat Setuju
<i>User Satisfaction (US)</i>	3.57	Sangat Setuju
<i>Net Benefits (NB)</i>	3.54	Sangat Setuju
Rata – rata	3.46	Sangat Setuju

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil dari penelitian tentang kesuksesan aplikasi Uber dapat dilihat dari nilai rata – rata pada tiap variabel yang ada dalam kuesioner berada pada tingkat sangat setuju atau bisa dikatakan bahwa aplikasi uber

memiliki tingkat kesuksesan yang tinggi, sehingga responden sangat puas dan bermanfaat dengan aplikasi Uber.

6.2 Kesesuaian Model Delon dan McLean untuk Menjelaskan Kesuksesan Aplikasi Uber

Variabilitas variabel merupakan penggambaran variabel independen yaitu *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* dapat menjelaskan variabel dependen lainnya yaitu *Actual Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* yang dilakukan dengan melihat nilai tabel R square melalui tools GeSCA. Berikut tabel R square yang dapat diketahui:

Tabel 6-2 Hasil R - tabel

R square of Latent Variable	
Actual Use	0.527
User Satisfaction	0.598
Net Benefits	0.595

Berdasarkan sajian data dalam tabel di atas diketahui nilai *R-Square* pada variabel *Actual Use* sebesar 0,527. Angka tersebut menunjukkan bahwa *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* mempengaruhi variabel dependen kepuasan pengguna sebesar 52,7%. Hal ini menjelaskan bahwa ketika terjadi peningkatan pada ketiga kualitas dalam aplikasi *Uber Driver*, maka kondisi kualitas tersebut akan berpengaruh sebesar 52,7% terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Uber Driver* di wilayah Surabaya.

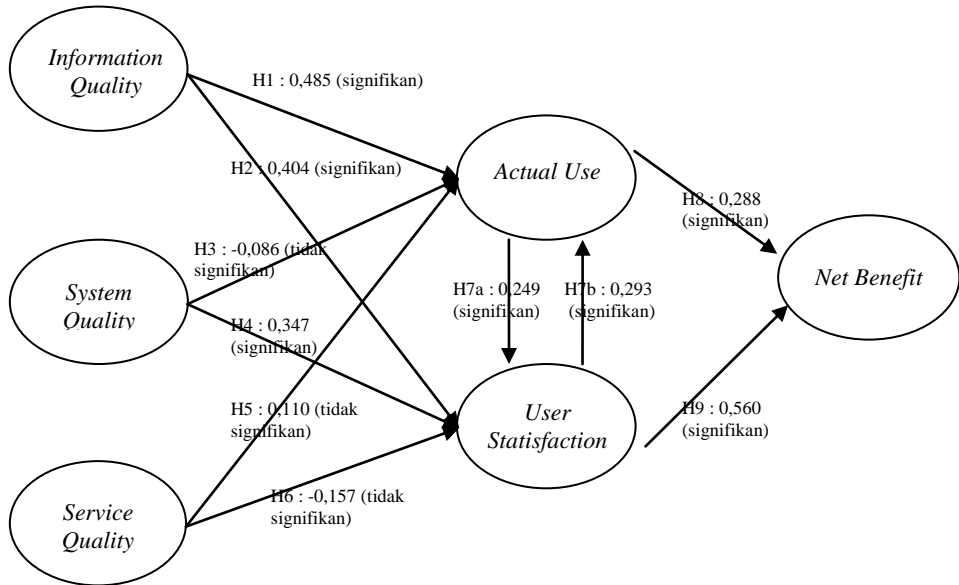
Selanjutnya, untuk nilai *R-Square* pada variabel *User Satisfaction* sebesar 0,598. Hasil tersebut menjelaskan bahwa variabel independen yang meliputi *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* dapat mempengaruhi minat pengguna sebesar 59,8%. Adanya peningkatan dari ketiga kualitas tersebut dapat dinyatakan akan mampu mempengaruhi minat pengguna aplikasi *Uber Driver* di wilayah Surabaya sebesar 59,8%.

Terakhir adalah variabel *net benefit* yang merupakan output terakhir penilaian atau tujuan dari penelitian ini yang dipengaruhi oleh dua variabel yaitu *Actual Use* dan *User Satisfaction*. Di mana *net benefit* diketahui memperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,595. Nilai tersebut menjelaskan bahwa adanya peningkatan kepuasan pengguna dan minat pengguna akan mampu mempengaruhi *net benefit* sebesar 59,5%. Sedangkan untuk sisanya dapat dinyatakan dipengaruhi oleh variabel lain selain ketiga kualitas yang terdapat di dalam model penelitian.

Dari analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa model Delon dan McLean sesuai untuk menjelaskan faktor-faktor kesuksesan aplikasi Uber Driver. Untuk itu, selanjutnya penelitian ini akan melakukan analisis faktor-faktor kesuksesan tersebut dengan menggunakan model Delon dan McLean.

6.3 Pengujian Hipotesis

Berikut ini menyajikan hubungan antar variabel dalam model pengujian hipotesis berdasarkan hasil nilai *path coefficient* (koefisien jalur) melalui tools GeSCA. Uji hipotesis ini bertujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan pada tahap perancangan dan perencanaan. Berikut gambar hipotesis yang telah dirumuskan



Gambar 6-1 Nilai Koefisien Jalur Model Struktural

Uji hipotesis dilakukan berdasarkan hasil dari *path coefficient* melalui aplikasi *online GeSCA*. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan derajat kepercayaan 95%.

Hasil dari *path coefficient* memiliki nilai *estimate* positif (+) atau negatif (-) dan nilai dari *CR* (*critical ratio*) didapat dari hasil bagi dari nilai *estimate* dibagi dengan nilai *standart error* bernilai signifikan atau tidak signifikan. Uji hipotesis bertujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan pada tahap perumusan hipotesis. Berikut ini adalah hipotesis yang telah dirumuskan beserta penjelasannya.

6.3.1 Pengaruh *Information Quality* terhadap *Actual Use*

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur dari *Information Quality* ke *Actual Use* sebesar 0.485.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *Information Quality* terhadap *Actual Use* merupakan 3.84.

Berdasarkan hasil survey dengan melakukan kuesioner terhadap pengguna *Aplikasi UBER* nilai *Critical Ratio* dari *loading* pada variabel *Information Quality* memiliki hasil yang positif dan signifikan. Hal ini menandakan bahwa indikator *Understandability*, *Completeness*, *Accuracy*, *Conciseness*, dan *Format* dapat digunakan untuk mengukur variabel *Information Quality*.

Selain itu nilai *Standart Error* (Se) menunjukkan nilai yang rendah yaitu sebesar 0.126 .Ditunjukkan melalui H1 serta nilai mean statistik deskriptif secara keseluruhan pada variabel *Information Quality* (IQ) yaitu sebesar 3.52 atau tergolong pada range kategori sangat setuju. Atau diartikan setuju terhadap pertanyaan variabel IQ tersebut mendorong kesuksesan *Actual Use*. Semakin tinggi kualitas informasi maka akan meningkatkan intensitas penggunaan pengguna

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka dapat diperoleh bahwa: *Information Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Actual Use* .Oleh karena itu H1 **diterima**

6.3.2 Pengaruh Information Quality terhadap User Satisfaction

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur dari *Information Quality* ke *User Satisfaction* sebesar 0.404.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* merupakan 3.64.

Berdasarkan hasil survey dengan melakukan kuesioner terhadap pengguna Aplikasi *UBER* nilai *Critical Ratio* dari loading pada variabel *Information Quality* memiliki hasil yang positif dan signifikan atau dengan kata lain kelima indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *Information Quality* yaitu *Understandability*, *Completeness*, *Accuracy*, *Conciseness*, dan *Format* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepada variabel *User Satisfaction*.

Selain itu nilai *Standart Error* (Se) menunjukkan nilai yang rendah yaitu sebesar 0.111. Ditunjukkan melalui H2 serta nilai mean statistik deskriptif secara keseluruhan pada variabel *Information Quality* (IQ) yaitu sebesar 3.52 atau tergolong pada range kategori sangat setuju. Atau diartikan setuju terhadap pertanyaan variabel IQ tersebut mendorong kesuksesan *User Satisfaction*.

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka diperoleh bahwa: *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Oleh karena itu H2 **diterima**.

6.3.3 Pengaruh System Quality terhadap Actual Use

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur dari *System Quality* ke *Actual Use* sebesar -0.086 yang menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh negatif terhadap *Actual Use*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *System Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Actual Use*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *System Quality* terhadap *Actual Use* merupakan 0.81.

Berdasarkan hasil survey dengan melakukan kuesioner terhadap pengguna *Aplikasi UBER* nilai *Critical Ratio* dari *loading* pada variabel *System Quality* memiliki hasil yang negatif namun dari 5 indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *System Quality* yaitu *Access*, *Ease of Use*, *Efficiency*, *Navigation*, dan *Response Time* tidak memiliki pengaruh yang signifikan kepada variabel *Actual Use*.

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: *System Quality* berpengaruh negatif terhadap *Actual Use* tetapi tidak signifikan. Oleh karena itu H3 **Ditolak**.

6.3.4 Pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara *System Quality* (SyQ) terhadap *User Satisfaction* (US). Korelasi keduanya ditunjukkan oleh nilai *path coefficient estimate* yang bernilai 0,347.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *System Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *System Quality* terhadap *User Satisfaction* merupakan 4.86.

Berdasarkan hasil survey dengan melakukan kuesioner terhadap pengguna *Aplikasi UBER* nilai *Critical Ratio* dari *loading* pada variabel *System Quality* memiliki hasil yang positif dan signifikan atau dengan kata lain indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *System Quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepada variabel *User Satisfaction*.

Selain itu nilai *Standart Error* (Se) menunjukkan nilai yang rendah yaitu sebesar 0.071. Ditunjukkan melalui H4 serta nilai mean statistik deskriptif secara keseluruhan pada variabel *System Quality* (IQ) yaitu sebesar 3.42 atau tergolong pada range kategori sangat setuju. Atau diartikan setuju terhadap pertanyaan variabel SyQ tersebut mendorong kesuksesan *User Satisfaction*. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin naik *System Quality* maka akan semakin naik juga *User Satisfaction*.

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka diperoleh bahwa: *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Oleh karena itu H4 **diterima**.

6.3.5 Pengaruh Service Quality terhadap Actual Use

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur dari *Service Quality* ke *Actual Use* sebesar 0.110 yang menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh terhadap *Actual Use* dan ternyata pengaruhnya tidak signifikan. Hal ini karena nilai *Critical*

Ratio pada *Service Quality* terhadap *Actual Use* merupakan 1.3.

Berdasarkan hasil survey dengan melakukan kuesioner terhadap pengguna *Aplikasi UBER* nilai *Critical Ratio* dari *loading* padavariabel *Service Quality* memiliki hasil yang tidak signifikan namun dari indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *Service Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan kepada variabel *Actual Use*.

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: *Service Quality* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Actual Use* Oleh karena itu **H5Ditolak**.

6.3.6 Pengaruh Service Quality terhadap User Satisfaction

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar6 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur dari *Service Quality* ke *User Statisfaction* sebesar -0.157 yang menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh negatif terhadap *User Statisfaction*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Statisfaction*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *System Quality* terhadap *Actual Use* merupakan 1.94.

Berdasarkan hasil survey dengan melakukan kuesioner terhadap pengguna *Aplikasi UBER* nilai *Critical Ratio* dari *loading* padavariabel *Service Quality* memiliki hasil yang negatif namun indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *Service Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan kepada variabel *User Statisfaction*.

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: *Service Quality* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction* tetapi tidak signifikan. Oleh karena itu **H6 Ditolak**.

6.3.7 Pengaruh Actual Use terhadap User Satisfaction

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Actual Use* (AU) terhadap *User Satisfaction* (US). Korelasi keduanya ditunjukkan oleh nilai *path coefficient estimate* (Estimasi koefisien jalur yang bernilai 0.249).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *Actual Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *Actual Use* terhadap *User Satisfaction* merupakan 2.47. Hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel *Actual Use* berpengaruh positif dan signifikan pada variabel *User Satisfaction* namun pengaruhnya kecil

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: *Actual Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Oleh karena itu **H7a Diterima**.

6.3.8 Pengaruh User Satisfaction terhadap Actual Use

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *Actual Use* (AU) terhadap *User Satisfaction* (US). Korelasi keduanya ditunjukkan oleh nilai *path coefficient estimate* (Estimasi koefisien jalur yang bernilai 0.293).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *User Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *User Satisfaction* terhadap *Actual Use* merupakan 2.1.

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*. Oleh karena itu **H7b Diterima**.

6.3.9 Pengaruh Actual Use terhadap Net Benefits (Individual Impact)

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur dari *Actual Use* ke *Net Benefits* sebesar 0.288 yang menunjukkan bahwa *Actual Use* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits*.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan GeSCA menunjukkan bahwa *Actual Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*. Hal ini karena nilai *Critical Ratio* pada *System Actual Use* merupakan 3.24.

Selain itu nilai *Standart Error* (Se) menunjukkan nilai yang rendah yaitu sebesar 0.089. Ditunjukkan melalui H8 serta nilai mean statistik deskriptif secara keseluruhan pada variabel *Actual Use* (AU) yaitu sebesar 3.48 atau tergolong pada range kategori sangat setuju. Atau diartikan setuju terhadap pertanyaan variabel AU tersebut mendorong kesuksesan *Net Benefits (Individual Impact)*.

Berdasarkan pembahasan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa: *Actual Use* berpengaruh positif dan

signifikan terhadap *Net Benefits (Individual Impact)*. Oleh karena itu H8 **Diterima**.

6.3.10 Pengaruh User Satisfaction terhadap Net Benefits (Individual Impact)

Berdasarkan nilai koefisien jalur seperti tertera pada gambar 6 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *User Satisfaction (US)* terhadap *Net Benefits (NB)*. Korelasi keduanya ditunjukkan oleh nilai *path coefficient estimate* (Estimasi koefisien jalur yang bernilai 0.560 dan nilai *Critical Ratio* sebesar 6.84*

Selain itu nilai *Standart Error (Se)* menunjukkan nilai yang rendah yaitu sebesar 0.082. Ditunjukkan melalui H9 serta nilai mean statistik deskriptif secara keseluruhan pada variabel *User Satisfaction (US)* yaitu sebesar 3.57 atau tergolong pada range kategori sangat setuju. Atau diartikan setuju terhadap pertanyaan variabel US tersebut mendorong kesuksesan *Net Benefits (Individual Impact)*. Semakin tinggi kepuasan pengguna maka akan meningkatkan kinerja setiap individu. Oleh karena itu H9 dapat **Diterima**.

Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits (Individual Impact)* lebih besar dibandingkan pengaruh *Actual Use* yaitu dengan nilai koefisien yang diperoleh 0.560 lebih besar dibandingkan 0.288. Pengaruh terbesar terhadap *User Satisfaction* dipengaruhi oleh *Information Quality* dengan nilai koefisien sebesar 0.404.

6.4 Pembahasan

Dalam literatur [12], kesuksesan suatu sistem dipengaruhi oleh nilai dari *net benefit* (Manfaat). Nilai *Net Benefit* yang akan digunakan untuk mengetahui kesuksesan dari *Aplikasi UBER*. Dilihat dari hasil kuesioner responden, nilai *mean* pada setiap variabel menunjukkan bahwa berada pada tingkat Setuju, hal tersebut dapat diartikan bahwa aplikasi Uber Driver memiliki tingkat kesuksesan yang tinggi atau bisa diartikan berhasil yaitu dengan nilai rata – rata *mean* diatas 3 .

Selanjutnya dilanjutkan dengan mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesan aplikasi tersebut berdasarkan dengan metode ISSM Delone & Mclean.

Dari hasil perhitungan yang sesuai dengan metode Delon & Mclean dapat di jelaskan dengan nilai dari *Net Benefit* dipengaruhi oleh *Actual Use* dan *User Satisfaction*. Namun. hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan nilai *User Satisfaction* paling mempengaruhi kesuksesan *Net Benefit* (Hipotesis 9). Dan *User Satisfaction* dipengaruhi oleh *Information Quality*. dan *System Quality* (hipotesis 1, 2 dan 4).

Pada variabel *Service Quality* memiliki nilai *Critical Ratio* yang sangat rendah sehingga pada variabel *Service Quality* tidak signifikan terhadap *Actual Use* dan *User Satisfaction*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terdapat aspek kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan yang harus diperhatikan dengan baik oleh pihak atau pengelola Uber. Oleh karena itu pihak Uber Technologies Inc diharapkan lebih meningkatkan *Service Quality* agar dapat meningkatkan *User Satisfaction* dan *Actual Use* lebih tinggi dan memberikan manfaat kepada pengguna aplikasi UBER Driver.

Untuk kondisi *Service Quality* yang terletak pada *Aplikasi UBER* saat ini dilihat paling banyak terdapat keluhan seperti pada pertanyaan kuisioner nomer 4 “Apabila server terjadi masalah, aplikasi *Uber* tidak dapat digunakan” yang memiliki nilai rata – rata paling rendah yaitu 2.89 . Sehingga perlu dilakukan peningkatan pada perihal tersebut. Berdasarkan hasil deskriptif yang telah dilakukan. *Aplikasi UBER* memerlukan beberapa perbaikan yang dapat dipertimbangkan pihak *Uber Technologies Inc* untuk *Aplikasi UBER*:

Tabel 6-3 Rekomendasi

No.	Indikator	Rekomendasi	Deskriptif Statistik
1.	<i>Access</i> (Akses)	Aplikasi <i>Uber Driver</i> sebaiknya dapat diakses dimanapun dan juga tetap dapat diakses meskipun dalam keadaan maintenance	Berdasarkan nilai <i>mean</i> dari hasil kuesioner diketahui: Responden kurang setuju bila aplikasi <i>Uber</i> tetap dapat digunakan jika terjadi maintenance, yaitu dengan nilai <i>mean</i> 3.00
2.	<i>Flexibility</i> (Flexibel Respon)	Sebaiknya dapat meningkatkan pelayanan dalam fleksibilitas respon terhadap perubahan	Berdasarkan nilai <i>mean</i> dari hasil kuesioner diketahui: Responden kurang setuju apabila server

		lingkungan berlangsung	terjadi masalah, aplikasi Uber tetap dapat digunakan, yaitu dengan nilai <i>mean</i> 2.89
--	--	------------------------	---

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VII KESIMPULAN & SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dan rumusan masalah yang dicari maka kesimpulan dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kesuksesan Aplikasi UBER pada variabel *Information Quality* dengan nilai rata – rata sebesar 3.65 memiliki keunggulan dalam peletakan format informasi, variabel *Service Quality* dengan nilai rata – rata sebesar 3.55 memiliki keunggulan dalam penggunaan tombol – tombol sebagai informasi, variabel *System Quality* dengan nilai rata – rata sebesar 3.62 memiliki keunggulan dalam dalam pengoprasian sebuah aplikasi, variabel *Actual Use* dengan nilai rata-rata sebesar 3.48 memiliki keunggulan dalam memberikan rute jalan tercepat, *User Satisfaction* dengan nilai rata – rata sebesar 3.69 memiliki keunggulan aplikasi Uber Driver sangat mudah dalam memahami fungsi yang ada, serta variabel *Net Benefits* dengan nilai rata – rata sebesar 3.62 agar pengguna aplikasi Uber Driver dapat menginstropeksi diri apabila terdapat kritik dan saran dari penumpang. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Uber Driver ini sukses dan berhasil dalam memberikan manfaat bagi penggunanya. Berdasarkan variabel – variabel dengan model penelitian *Information System Success Model* (ISSM) dan identifikasi *goodness of FIT* diketahui nilai FIT adalah varian total dari seluruh variabel atau dimensi yang menjelaskan model memiliki nilai sebesar 35% sedangkan sisanya 65% dapat dijelaskan oleh variabel lain hal tersebut dapat dijelaskan pada tabel 19 namun pada tabel R – Square nilai *Net Benefits* 59.5%. Hal

ini mengartikan bahwa model penelitian cukup menjelaskan fenomena yang dikaji pada penelitian tugas akhir ini untuk mengetahui kesuksesan *Aplikasi UBER*. Berdasarkan 9 hipotesa penelitian. ada 6 hipotesa yang diterima dan memberikan hasil positif kepada *Net Benefit* yaitu *Net Benefit* dipengaruhi oleh dua variabel *User Satisfaction* dan *Actual Use*. Sementara itu *User Satisfaction* dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu *Information Quality*. dan *System Quality*. Sedangkan *Actual Use* dipengaruhi oleh 1 variabel yaitu *Information Quality*.

2. Faktor faktor yang mempengaruhi *Net Benefits*

Menurut faktor – faktor yang ada di *Information System Success Model* (ISSM) yaitu *Information Quality*. *System Quality*. *Service Quality*. *Actual Use*. *User Satisfaction*. dan *Net Benefits*. Dan berdasarkan 9 hipotesis penelitian. diketahui ada 6 hipotesis yang mempengaruhi kesuksesan *Net Benefits* yaitu:

- a) Kualitas informasi (*Information Quality*) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan (*Actual Use*). Dengan kata lain jika variabel IQ meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *Actual Use*. Hal ini dilihat melalui nilai *estimate* variabel IQ terhadap AU pada tabel *Path Coefficients* yang menunjukkan angka 0.485 dan memiliki *Critical Ratio* sebesar 3.84* yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
- b) Kualitas informasi (*Information Quality*) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Dengan kata lain jika variabel IQ meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *User Satisfaction*. Hal ini dilihat melalui nilai *estimate* variabel IQ terhadap US pada tabel *Path*

Coefficients yang menunjukkan angka 0.404 dan memiliki *Critical Ratio* sebesar 3.64* yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.

- c) Kualitas sistem (*System Quality*) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Dengan kata lain jika variabel SyQ meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *User Satisfaction*. Hal ini dilihat melalui nilai *estimate* variabel SyQ terhadap US pada tabel *Path Coefficients* yang menunjukkan 0.347 dan memiliki *Critical Ratio* sebesar 4.86* yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
- d) Intensitas penggunaan (*Actual Use*) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*Net Benefit*). Dengan kata lain jika variabel AU meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *Net Benefit*. Hal ini dilihat melalui nilai *estimate* variabel AU terhadap NB pada tabel *Path Coefficients* yang menunjukkan 0.288 dan memiliki *Critical Ratio* sebesar 3.24* yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
- e) Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) memberikan hasil positif dan signifikan terhadap keuntungan individu (*Net Benefits Individual Impact*). Hal ini dilihat melalui nilai *estimate* variabel US terhadap NB pada tabel *Path Coefficients* yang menunjukkan 0.560 dan memiliki *Critical Ratio* sebesar 6.84* yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.
- f) Intensitas penggunaan (*Actual Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sama sama

memberikan hasil positif dan signifikan. Dengan kata lain jika variabel AU meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan *User Satisfaction*, begitu juga apabila US meningkat maka terjadi peningkatan pula terhadap kesuksesan intensitas pengguna (*Actual Use*). Hal ini dilihat melalui nilai *estimate* variabel AU terhadap *User Satisfaction* pada tabel *Path Coefficients* yang menunjukkan 0.249 dan memiliki *Critical Ratio* sebesar 2.47* yang menunjukkan nilai tersebut signifikan dan variabel *User Satisfaction* terhadap *Actual Use* pada tabel *Path Coefficients* yang menunjukkan 0.293 dan memiliki *Critical Ratio* sebesar 2.1* yang menunjukkan nilai tersebut signifikan.

3. Rekomendasi terhadap Aplikasi UBER

Berdasarkan hasil dan pembahasan, *Aplikasi UBER* membutuhkan perbaikan pada variabel *Service Quality* pada indikator *Flexibility* dan variabel *System Quality* pada indikator *Acces*. Beberapa tindakan yang dapat meningkatkan *Service Quality* diantaranya :

- Kemudahan akses dalam hal apapun termasuk kemudahan akses dalam daerah pelosok dan tetap dapat diakses meskipun aplikasi dalam keadaan maintenance
- Pelayanan dalam fleksibilitas respon terhadap perubahan lingkungan yang berlangsung dan sistem memiliki respon yang cepat dengan melakukan *update* dan *upgrade* agar aplikasi tidak sering maintainece.

Beberapa tindakan terhadap *Aplikasi UBER* tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara efektif dan juga efisien. sehingga pengguna *Aplikasi UBER*

dapat menerima dampak yang baik dan juga merasa puas atas layanan yang ada.

7.2 Saran

Dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini dapat diberikan saran untuk penelitian selanjutnya antara lain:

Bagi Peneliti Selanjutnya :

1. Saran untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa. Namun dalam tahap pengumpulan responden diharapkan lebih meluas. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pendapat dari pengguna aplikasi UBER Driver di Kota lain yang belum termasuk pada survey tugas akhir ini.
2. Saran terhadap penelitian selanjutnya untuk memperhatikan variabel *Service Quality* dikarenakan pada variabel tersebut berpengaruh kepada variabel *Actual Use* yang akan jauh lebih menjelaskan intensitas penggunaan aplikasi. Karena dalam penelitian ini *User Satisfaction* sudah terbukti mempengaruhi seperti yang ada dalam teori.

Bagi Uber Technologies Inc:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat *Aplikasi UBER Driver* digunakan oleh semua pengguna aplikasi di Kota selain Surabaya agar penelitian serupa dapat dilakukan dan mendapatkan responden yang lebih luas.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambahkan fitur yang ada pada *Aplikasi UBER*

khususnya pada efisiensi, akses dan kemudahan penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Elvandari. D. S..& Hadiprajitno. P. B. (2011).Adaptasi Model Delone Dan Mclean Yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Operasional Bank Bagi Individu Pengguna: Studi Empiris Pada Bank Umum Di Kota Semarang.*E-Jurnal Universitas Diponegoro*.
- [2] Rozari. A..& Wibowo. Y. H. (2015). Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kemacetan Lalu Lintas Di Jalan Utama Kota Surabaya (Studi Kasus Di Jalan Ahmad Yani Dan Raya Darmo Surabaya).*JPAP.1*(01).
- [3] Teknologi.news.viva.co.id. (2016. 01 21).*Hadir di Surabaya. Uber Beri Layanan Murah*. Di petik 9 25. 2016. Dari <http://teknologi.news.viva.co.id/news/read/725913-hadir-di-surabaya-uber-beri-layanan-murah>
- [4] Newsth.com. (2016. 05 19).*Berita Hari Ini: Uber Lebih Tinggi Teknologinya Dibanding Gojek dan Grab*. Di Petik 9 25. 2016. dari <http://www.newsth.com/ruptik/15981/berita-hari-ini-uber-lebih-tinggi-teknologinya-dibanding-gojek-dan-grab/>
- [5] M.tempo.co. (2016). Ini Perbedaan Layanan Grab Car. Go Car dan Uber. Di petik 10 26. 2016. dari <https://m.tempo.co/read/news/2016/04/20/061764455/ini-perbedaan-layanan-grab-car-go-car-dan-uber>.
- [6] Admaja. A. F. S. (2014). Analisis Kesuksesan Informasi Manajemen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SIMS). Buletin Pos dan

Telekomunikasi. Vol. 12. No. 2. 105-118

- [7] Z. Teddy. M & Mulyadi. R. (2012). Perancangan dan Implementasi Perangkat Lunak “Citra Universitas Kristen Maranatha 2009-2015” untuk Memantau Kinerja Program Studi.*Jurnal Sistem Informasi. Vol. 7. No.1.*95-109.
- [8] Marimin. T. H & Prabowo. H. (2006). *Sistem informasi manajemen. sumber daya manusia*. Jakarta: Grasindo
- [9] Antonio. H & Safriadi. N. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Informatika (S1-ADIF).*Jurnal ELKHA. Vol. 4. No. 2.* 12-15.
- [10] Fatta. A. H. (2007).*Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [11] James. A. H. (2007).*Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Ketiga. Terjemahan Amir Abadi Yusuf. Jakarta: Salemba Empat.
- [12] Radityo. D & Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus).Simposium Nasional Akuntansi X.
- [13] Sanjaya. I & Febian. A. (2011). Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF) Dengan Model Delone Dan McLean.*Buletin Pas dan Telekomunikasi.. Vol. 9. No.4.*449-470.
- [14] Saputro. P. H.. A. Djoko. B & Alb. Joko. S. (2015). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan *E-government* Kota Pekalongan.*Scientific*

- [15] Ramadiani. (2010).*SEM dan Lisrel untuk Analisis Multivariate.Jurnal Sistem Informasi (JSI). Vol. 2. No. 1.* 179-188.
- [16] Sarwono. J. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM).*Ilmiah Manajemen Bisnis.Vol.10.No.3.*
- [17] Ferdinand. A. (2002).*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen.* Semarang: FE UNDIP.
- [18] Aprilia. K. K.& Ghozali. I. (2013).*Generalized Structured Component Analysis (GscA): Model Persamaan Struktural Berbasis Komponen.*Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- [19] Solimun. (2013).*Penguatan Metodologi: Penelitian Generalized Component Analysis (GSCA).* Program Studi Statistik Fakultas MIPA. Universtas Brawijaya Malang.
- [20] Sugiyono. (2012).*Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- [21] Umar. H. (2002).*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.* Jakarta: Pustaka Utama.
- [22] Silalahi. U. (2012).*Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT Refika Aditama.
- [23] Putra. Zahreza Fajar Setiara. Mohammad Sholeh Naniek Widyastuti. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM Vol.1 No.2 ISSN : 2338-6312*

Halaman ini sengaja dikosongkan

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Mochamad Imron Rosyadi. Penulis dilahirkan di Surabaya pada tanggal 8 Juni 1992. Penulis merupakan anak keempat dari empat bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di TK ABA, SDN Sawahan II, SMPN 4 Surabaya, SMAN 21 Surabaya. Pada tahun 2010 penulis diterima di Jurusan

Sistem Informasi – Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya dan terdaftar dengan NRP 5210100073.

Di program Studi Sistem Informasi ini Penulis mengambil Bidang Minat Manajemen Sistem Informasi (MSI). Sebagai keluarga kesepuluh (FOXIS) di Jurusan Sistem Informasi. Untuk kepentingan penelitian, penulis dapat dihubungi melalui email rosadrosad@ymail.com.

Halaman ini sengaja dikosongkan

LAMPIRAN A – KUESIONER PENELITIAN

UBER DRIVER

Surabaya

* Required

Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Driver Dari Prespektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean

Kepada Yth Responden

Selamat beraktifitas

Pertama - tama saya mengucapkan terima kasih kepada responden karena sudah menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Perkenalkan nama saya Mochamad Imron Rosyadi, saya mengadakan kuesioner ini untuk melakukan survey mengenai "Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Driver Dari Prespektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Dengan Pendekatan Delone dan Mclean". Harapan saya agar saudara/i responden dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi yang sebenar - benarnya agar hasil kuesioner ini dapat menggambarkan kondisi sebenarnya pula.

Terima kasih atas perhatian anda dan selamat mengisi kuesioner ini

Hormat saya,

Mochamad Imron Rosyadi (5210100073)

Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, ITS Surabaya

Identitas Responden

Name *

Your answer

Plat Nomor *

Your answer

Jenis Kelamin *

Choose

NEXT

UBER DRIVER

* Required

UBER DRIVER

Surabaya

Information Quality

Informasi yang diberikan aplikasi Uber Driver mudah dipahami

*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Informasi dalam aplikasi Uber Driver ditampilkan dengan jelas

*

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Informasi yang diberikan aplikasi Uber Driver lengkap *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Informasi yang ditampilkan aplikasi Uber Driver sesuai dengan kebutuhan *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Informasi yang diberikan akurat *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Informasi yang ditampilkan aplikasi Uber Driver sudah tepat *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Penjelasan informasi aplikasi Uber Driver dibuat secara jelas dan ringkas *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Penjelasan informasi aplikasi Uber Driver tidak membuat anda bingung *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Informasi di aplikasi Uber Driver tersusun sesuai format. *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Format informasi aplikasi Uber Driver tersusun rapi *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

BACK

NEXT

UBER DRIVER

* Required

UBER DRIVER

Surabaya

Service Quality

Anda dapat menyelesaikan permasalahan dengan menggunakan aplikasi Uber Driver *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Pelatihan penggunaan aplikasi Uber Driver dijelaskan dengan jelas *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Fleksibel respon dalam perubahan keadaan yang sedang berlangsung *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Apabila server terjadi masalah, aplikasi Uber Driver tetap dapat digunakan *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Ketanggapan layanan secara cepat dari aplikasi Uber Driver *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Mudah dalam melaporkan masalah ke pengelola aplikasi Uber Driver *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Kantor Uber dapat diandalkan dalam menangani masalah aplikasi. *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver memiliki desain layout yang menarik *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Penempatan tombol - tombol pada aplikasi Uber Driver sangat menarik *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

BACK

NEXT

UBER DRIVER

* Required

UBER DRIVER

Surabaya

System Quality

Aplikasi Uber Driver mudah diakses di mana saja *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver tetap dapat digunakan jika terjadi maintenance *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver mudah digunakan *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Fitur - fitur aplikasi Uber Driver mudah di pahami *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver membantu dalam mencari penumpang yang telah order *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver mudah dinavigasikan *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Pengoprasian aplikasi Uber Driver tidak terlalu rumit *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver cepat dalam merespon permintaan *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver cepat dalam merespon posisi penumpang yang melakukan order *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

BACK

NEXT

UBER DRIVER

* Required

UBER DRIVER

Surabaya

Actual Use

Anda sering dalam menggunakan dan mengakses Aplikasi Uber Driver *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Meskipun anda sedang tidak bekerja, anda tetap menggunakan aplikasi Uber Driver *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Anda lebih memilih menggunakan aplikasi Uber Driver sebagai penunjuk jalan dari pada memilih jalan sendiri *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver selalu memberikan rute jalan tercepat *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

BACK

NEXT

UBER DRIVER

* Required

UBER DRIVER

Surabaya

User Satisfaction

Aplikasi Uber Driver efektif dalam memberikan rute jalan tercepat *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver efektif dalam perhitungan harga disaat macet *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Anda puas dengan informasi – informasi yang ada pada aplikasi Uber Driver *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Anda puas dengan menggunakan fitur – fitur yang terdapat dalam aplikasi Uber Driver sebagai alat bantu transportasi *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Anda puas dengan layanan aplikasi Uber Driver yang diberikan *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Anda puas dengan fungsi sistem yang ada pada aplikasi Uber Driver saat ini *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Pada aplikasi Uber Driver fungsi – fungsi sistem sangat mudah di pahami *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

BACK

NEXT

UBER DRIVER

* Required

UBER DRIVER

Surabaya

Net Benefits

Dengan aplikasi Uber Driver, anda dapat lebih mudah mendapatkan penumpang *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Dengan aplikasi Uber Driver, anda dapat menghemat waktu dalam mencari penumpang *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Dengan adanya aplikasi Uber Driver, anda dapat lebih memanfaatkan waktu dalam mencapai target *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver sangat membantu dalam mencari penumpang *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver dapat memberikan pembelajaran yang lebih banyak dalam mengenal Teknologi Informasi *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Dalam menggunakan aplikasi Uber Driver anda dapat memberikan layanan yang maksimal kepada penumpang *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Dengan adanya aplikasi Uber Driver, anda dapat meningkatkan kualitas kinerja anda sebagai driver *

- ☐ Sangat Tidak Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Aplikasi Uber Driver dapat memberikan masukan kepada anda terhadap kritik dan saran setiap penumpang *

☐ Sangat Tidak Setuju

☐ Tidak Setuju

☐ Setuju

☐ Sangat Setuju

Comments

Your answer

BACK

SUBMIT

LAMPIRAN B – HASIL UJI VALIDITAS

Tabel B - 1 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,219	,096	,096	,147	,131	,261	,268	,204	,299	,474
	Sig. (2-tailed)		,014	,287	,285	,101	,146	,003	,003	,022	,001	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.2	Pearson Correlation	,219	1	,299	,096	,115	,270	,249	,211	,065	,241	,473
	Sig. (2-tailed)	,014		,001	,285	,202	,002	,005	,018	,475	,007	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.3	Pearson Correlation	,096	,299	1	,347	,163	,245	,390	,401	,170	,271	,591
	Sig. (2-tailed)	,287	,001		,000	,070	,006	,000	,000	,058	,002	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.4	Pearson Correlation	,096	,096	,347	1	,323	,085	,241	,372	,215	,296	,531
	Sig. (2-tailed)	,285	,285	,000		,000	,343	,007	,000	,016	,001	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.5	Pearson Correlation	,147	,115	,163	,323	1	,272	,218	,327	,223	,329	,537
	Sig. (2-tailed)	,101	,202	,070	,000		,002	,014	,000	,012	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.6	Pearson Correlation	,131	,270	,245	,085	,272	1	,399	,260	,176	,415	,563
	Sig. (2-tailed)	,146	,002	,006	,343	,002		,000	,003	,050	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.7	Pearson Correlation	,261	,249	,390	,241	,218	,399	1	,340	,344	,423	,670
	Sig. (2-tailed)	,003	,005	,000	,007	,014	,000		,000	,000	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.8	Pearson Correlation	,268	,211	,401	,372	,327	,260	,340	1	,322	,441	,690
	Sig. (2-tailed)	,003	,018	,000	,000	,000	,003	,000		,000	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.9	Pearson Correlation	,204	,065	,170	,215	,223	,176	,344	,322	1	,411	,538
	Sig. (2-tailed)	,022	,475	,058	,016	,012	,050	,000	,000		,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X1.10	Pearson Correlation	,299	,241	,271	,296	,329	,415	,423	,441	,411	1	,709
	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
TotalX1	Pearson Correlation	,474	,473	,591	,531	,537	,563	,670	,690	,538	,709	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel B - 2Hasil Uji Validitas Variabel System Quality

Correlations											
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,190	,114	,227	,149	,214	,174	,103	,113	,417
	Sig. (2-tailed)		,034	,206	,011	,096	,017	,053	,253	,209	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.2	Pearson Correlation	,190	1	,144	,108	-,051	,133	,079	,054	,078	,369
	Sig. (2-tailed)	,034		,108	,232	,570	,140	,381	,553	,385	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.3	Pearson Correlation	,114	,144	1	,401	,233	,267	,242	,121	,052	,484
	Sig. (2-tailed)	,206	,108		,000	,009	,003	,007	,180	,563	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.4	Pearson Correlation	,227	,108	,401	1	,501	,374	,483	,192	,278	,681
	Sig. (2-tailed)	,011	,232	,000		,000	,000	,000	,032	,002	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.5	Pearson Correlation	,149	-,051	,233	,501	1	,469	,398	,193	,300	,612
	Sig. (2-tailed)	,096	,570	,009	,000		,000	,000	,031	,001	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.6	Pearson Correlation	,214	,133	,267	,374	,469	1	,544	,382	,289	,706
	Sig. (2-tailed)	,017	,140	,003	,000	,000		,000	,000	,001	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.7	Pearson Correlation	,174	,079	,242	,483	,398	,544	1	,533	,462	,753
	Sig. (2-tailed)	,053	,381	,007	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.8	Pearson Correlation	,103	,054	,121	,192	,193	,382	,533	1	,438	,580
	Sig. (2-tailed)	,253	,553	,180	,032	,031	,000	,000		,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X2.9	Pearson Correlation	,113	,078	,052	,278	,300	,289	,462	,438	1	,584
	Sig. (2-tailed)	,209	,385	,563	,002	,001	,001	,000	,000		,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
TotalX2	Pearson Correlation	,417	,369	,484	,681	,612	,706	,753	,580	,584	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel B - 3Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality

Correlations										
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	TotalK3
X3.1 Pearson Correlation	1	,385**	,203	,240	,302	,261**	,145	,124	,282**	,567**
Sig. (2-tailed)		,000	,023	,007	,001	,003	,106	,167	,001	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.2 Pearson Correlation	,385**	1	,303*	,021	,115	,135	,034	,200*	,332**	,493**
Sig. (2-tailed)	,000		,001	,817	,202	,133	,706	,025	,000	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.3 Pearson Correlation	,203	,303**	1	,319**	,305**	,210	,250**	,125	,098	,543**
Sig. (2-tailed)	,023	,001		,000	,001	,019	,005	,164	,275	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.4 Pearson Correlation	,240**	,021	,319**	1	,298**	,106	,135	-,097	-,008	,406**
Sig. (2-tailed)	,007	,817	,000		,001	,240	,135	,280	,933	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.5 Pearson Correlation	,302**	,115	,305*	,298**	1	,520**	,386**	,308*	,159	,663**
Sig. (2-tailed)	,001	,202	,001	,001		,000	,000	,000	,077	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.6 Pearson Correlation	,261**	,135	,210	,305**	,520**	1	,573**	,329**	,162	,658**
Sig. (2-tailed)	,003	,133	,019	,240	,000		,000	,000	,072	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.7 Pearson Correlation	,145	,034	,250*	,135	,386**	,573**	1	,282**	,158	,603**
Sig. (2-tailed)	,106	,706	,005	,135	,000	,000		,001	,078	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.8 Pearson Correlation	,124	,200*	,125	-,097	,308**	,329**	,282**	1	,511**	,560**
Sig. (2-tailed)	,167	,025	,164	,280	,000	,000	,001		,000	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
X3.9 Pearson Correlation	,282**	,332**	,098	-,008	,159	,162	,158	,511**	1	,546**
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,275	,933	,077	,072	,078	,000		,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
TotalK3 Pearson Correlation	,567**	,493**	,543**	,406**	,663**	,658**	,603**	,560**	,546**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel B - 4Hasil Uji Validitas Variabel Actual Use

		Correlations				
		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	TotalZ1
Z1.1	Pearson Correlation	1	,388**	,129	,173	,605**
	Sig. (2-tailed)		,000	,152	,053	,000
	N	125	125	125	125	125
Z1.2	Pearson Correlation	,388**	1	,331**	,283**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	125	125	125	125	125
Z1.3	Pearson Correlation	,129	,331**	1	,397**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,152	,000		,000	,000
	N	125	125	125	125	125
Z1.4	Pearson Correlation	,173	,283**	,397**	1	,664**
	Sig. (2-tailed)	,053	,001	,000		,000
	N	125	125	125	125	125
TotalZ1	Pearson Correlation	,605**	,750**	,700**	,664**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel B - 5Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction

Correlations								
	Z2.1	Z2.2	Z2.3	Z2.4	Z2.5	Z2.6	Z2.7	TotalZ2
Z2.1 Pearson Correlation	1	,351**	,076	,267**	,293**	,216	,248**	,572**
Sig. (2-tailed)		,000	,400	,003	,009	,015	,005	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125
Z2.2 Pearson Correlation	,351**	1	,222	,349**	,300**	,384**	,171	,658**
Sig. (2-tailed)	,000		,013	,000	,001	,000	,057	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125
Z2.3 Pearson Correlation	,076	,222	1	,139	,205	,231**	,229	,489**
Sig. (2-tailed)	,400	,013		,122	,022	,010	,010	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125
Z2.4 Pearson Correlation	,267**	,349**	,139	1	,334**	,393**	,252	,638**
Sig. (2-tailed)	,003	,000	,122		,000	,000	,005	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125
Z2.5 Pearson Correlation	,293**	,300**	,205	,334**	1	,400**	,241**	,635**
Sig. (2-tailed)	,009	,001	,022	,000		,000	,007	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125
Z2.6 Pearson Correlation	,216	,384**	,231**	,393**	,400**	1	,368**	,695**
Sig. (2-tailed)	,015	,000	,010	,000	,000		,000	,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125
Z2.7 Pearson Correlation	,248**	,171	,229	,252**	,241**	,368**	1	,580**
Sig. (2-tailed)	,005	,057	,010	,005	,007	,000		,000
N	125	125	125	125	125	125	125	125
TotalZ2 Pearson Correlation	,572**	,658**	,489**	,638**	,635**	,695**	,580**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	125	125	125	125	125	125	125	125

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel B - 6Hasil Uji Validitas Variabel Net Benefits

		Correlations								
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	TotalY
Y1.1	Pearson Correlation	1	,280**	-,050	,023	,048	,248**	,089	,337**	,421**
	Sig. (2-tailed)		,002	,580	,797	,594	,005	,324	,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Y1.2	Pearson Correlation	,280**	1	,079	,028	,111	,366**	,247**	,305**	,519**
	Sig. (2-tailed)	,002		,382	,758	,219	,000	,006	,001	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Y1.3	Pearson Correlation	-,050	,079	1	,386**	,282**	,249**	,406**	,239**	,551**
	Sig. (2-tailed)	,580	,382		,000	,001	,005	,000	,007	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Y1.4	Pearson Correlation	,023	,028	,386**	1	,465**	,188	,391**	,283**	,587**
	Sig. (2-tailed)	,797	,758	,000		,000	,036	,000	,001	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Y1.5	Pearson Correlation	,048	,111	,282**	,465**	1	,367**	,419**	,226	,624**
	Sig. (2-tailed)	,594	,219	,001	,000		,000	,000	,011	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Y1.6	Pearson Correlation	,248**	,366**	,249**	,188	,367**	1	,310**	,241**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,005	,036	,000		,000	,007	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Y1.7	Pearson Correlation	,089	,247**	,406**	,391**	,419**	,310**	1	,391**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,324	,006	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Y1.8	Pearson Correlation	,337**	,305**	,239**	,283**	,226	,241**	,391**	1	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,007	,001	,011	,007	,000		,000
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125
TotalY	Pearson Correlation	,421**	,519**	,551**	,587**	,624**	,634**	,695**	,649**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	125	125	125	125	125	125	125	125	125

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN C – HASIL UJI RELIABILITAS

Tabel C - 1Hasil Uji Reliabilitas Information Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	10

Tabel C - 2Hasil Uji Reliabilitas System Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	10

Tabel C - 3Hasil Uji Reliabilitas Service Quality

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	9

Tabel C - 4Hasil Uji Reliabilitas Actual Use

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	3

Tabel C - 5Hasil Uji Reliabilitas User Satisfaction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	3

Tabel C - 6Hasil Uji Reliabilitas Net Benefit

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	3

LAMPIRAN D – HASIL GeSCA

Tabel D - 1 Model Fit

Model Fit	
FIT	0.350
AFIT	0.338
GFI	0.994
SRMR	0.146
NPAR	104

Measurement Model

Tabel D - 5 Model Pengukuran

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
system	AVE = 0.357, Alpha =0.743								

D-2

quality									
X2.1	0.345	0.107	3.22 [*]	0.106	0.034	3.08 [*]	0.119	0.068	1.75
X2.2	0.181	0.124	1.46	0.056	0.037	1.52	0.033	0.038	0.86
X2.3	0.461	0.085	5.46 [*]	0.152	0.027	5.61 [*]	0.213	0.075	2.83 [*]
X2.4	0.711	0.046	15.42 [*]	0.222	0.022	9.87 [*]	0.506	0.064	7.86 [*]
X2.5	0.675	0.060	11.31 [*]	0.230	0.022	10.46 [*]	0.456	0.078	5.83 [*]
X2.6	0.727	0.055	13.23 [*]	0.206	0.018	11.19 [*]	0.528	0.079	6.69 [*]
X2.7	0.802	0.034	23.25 [*]	0.245	0.022	10.98 [*]	0.643	0.055	11.77 [*]
X2.8	0.601	0.085	7.06 [*]	0.192	0.025	7.69 [*]	0.361	0.097	3.71 [*]
X2.9	0.595	0.079	7.57 [*]	0.184	0.021	8.56 [*]	0.355	0.092	3.87 [*]
service quality	AVE = 0.322, Alpha =0.720								
X3.1	0.566	0.129	4.4 [*]	0.206	0.043	4.8 [*]	0.321	0.111	2.88 [*]
X3.2	0.449	0.127	3.53 [*]	0.140	0.042	3.33 [*]	0.202	0.082	2.45 [*]
X3.3	0.522	0.095	5.51 [*]	0.187	0.029	6.52 [*]	0.273	0.088	3.09 [*]
X3.4	0.311	0.133	2.34 [*]	0.094	0.049	1.9	0.096	0.069	1.4

X3.5	0.709	0.064	11.14 [*]	0.247	0.025	9.7 [*]	0.502	0.086	5.87 [*]
X3.6	0.708	0.059	11.99 [*]	0.242	0.029	8.34 [*]	0.501	0.082	6.13 [*]
X3.7	0.620	0.062	10.01 [*]	0.203	0.033	6.08 [*]	0.384	0.076	5.04 [*]
X3.8	0.586	0.090	6.55 [*]	0.210	0.042	4.96 [*]	0.344	0.089	3.86 [*]
X3.9	0.526	0.138	3.82 [*]	0.186	0.054	3.41 [*]	0.277	0.105	2.63 [*]
actual use	AVE = 0.464, Alpha =0.614								
Z1.1	0.544	0.117	4.66 [*]	0.279	0.054	5.17 [*]	0.296	0.111	2.67 [*]
Z1.2	0.722	0.057	12.71 [*]	0.365	0.034	10.66 [*]	0.521	0.080	6.52 [*]
Z1.3	0.718	0.071	10.11 [*]	0.397	0.043	9.28 [*]	0.516	0.096	5.38 [*]
Z1.4	0.723	0.057	12.72 [*]	0.414	0.048	8.58 [*]	0.523	0.080	6.51 [*]
user satisfaction	AVE = 0.376, Alpha =0.717								
Z2.1	0.534	0.078	6.8 [*]	0.204	0.033	6.16 [*]	0.285	0.080	3.57 [*]
Z2.2	0.628	0.057	11.11 [*]	0.205	0.033	6.19 [*]	0.395	0.071	5.55 [*]
Z2.3	0.470	0.093	5.06 [*]	0.205	0.031	6.69 [*]	0.221	0.084	2.64 [*]

D-4

Z2.4	0.652	0.067	9.74 [*]	0.246	0.033	7.52 [*]	0.425	0.085	4.97 [*]
Z2.5	0.633	0.062	10.14 [*]	0.224	0.029	7.85 [*]	0.401	0.076	5.24 [*]
Z2.6	0.736	0.047	15.63 [*]	0.287	0.037	7.78 [*]	0.542	0.068	7.91 [*]
Z2.7	0.606	0.071	8.56 [*]	0.252	0.028	9.12 [*]	0.367	0.085	4.31 [*]
net benefits	AVE = 0.351, Alpha =0.726								
Y1.1	0.350	0.099	3.55 [*]	0.135	0.029	4.73 [*]	0.123	0.067	1.83
Y1.2	0.470	0.082	5.71 [*]	0.161	0.026	6.29 [*]	0.221	0.073	3.02 [*]
Y1.3	0.572	0.083	6.93 [*]	0.200	0.032	6.18 [*]	0.327	0.089	3.67 [*]
Y1.4	0.613	0.064	9.65 [*]	0.222	0.023	9.44 [*]	0.376	0.078	4.84 [*]
Y1.5	0.622	0.058	10.74 [*]	0.181	0.029	6.34 [*]	0.387	0.070	5.5 [*]
Y1.6	0.627	0.062	10.09 [*]	0.230	0.029	8.0 [*]	0.393	0.078	5.06 [*]
Y1.7	0.741	0.044	16.86 [*]	0.276	0.027	10.3 [*]	0.549	0.065	8.5 [*]
Y1.8	0.659	0.077	8.54 [*]	0.250	0.021	11.63 [*]	0.435	0.098	4.46 [*]
information quality	AVE = 0.342, Alpha =0.778								

X1.1	0.433	0.114	3.81 [*]	0.126	0.029	4.4 [*]	0.188	0.089	2.12 [*]
X1.2	0.432	0.080	5.37 [*]	0.119	0.022	5.4 [*]	0.187	0.063	2.94 [*]
X1.3	0.584	0.066	8.82 [*]	0.169	0.023	7.32 [*]	0.341	0.074	4.6 [*]
X1.4	0.532	0.068	7.8 [*]	0.161	0.023	6.96 [*]	0.283	0.072	3.92 [*]
X1.5	0.543	0.067	8.07 [*]	0.170	0.024	6.96 [*]	0.295	0.073	4.04 [*]
X1.6	0.569	0.082	6.91 [*]	0.170	0.024	7.1 [*]	0.324	0.088	3.67 [*]
X1.7	0.685	0.059	11.52 [*]	0.200	0.025	7.9 [*]	0.469	0.078	6.0 [*]
X1.8	0.696	0.048	14.4 [*]	0.195	0.024	8.1 [*]	0.485	0.068	7.18 [*]
X1.9	0.542	0.066	8.22 [*]	0.156	0.023	6.75 [*]	0.294	0.073	4.03 [*]
X1.10	0.741	0.055	13.41 [*]	0.220	0.027	8.19 [*]	0.549	0.081	6.8 [*]

CR* = significant at .05 level

Structural Model

Tabel D - 9 Model Struktural

Path Coefficients			
	Estimate	SE	CR
system quality->actual use	-0.086	0.106	0.81

system quality->user satisfaction	0.347	0.071	4.86 [*]
service quality->actual use	0.110	0.084	1.3
service quality->user satisfaction	-0.157	0.081	1.94
actual use->user satisfaction	0.249	0.101	2.47 [*]
actual use->net benefits	0.288	0.089	3.24 [*]
user satisfaction->actual use	0.293	0.139	2.1 [*]
user satisfaction->net benefits	0.560	0.082	6.84 [*]
information quality->actual use	0.485	0.126	3.84 [*]
information quality->user satisfaction	0.404	0.111	3.64 [*]

CR* = significant at .05 level

R square of Latent Variable	
system quality	0
service quality	0
actual use	0.527
user satisfaction	0.598
net benefits	0.595

information quality	0
----------------------------	---

Means Scores of Latent Variables	
system quality	3.472
service quality	3.267
actual use	3.487
user satisfaction	3.581
net benefits	3.545
information quality	3.527

Correlations of Latent Variables (SE)						
	system quality	service quality	actual use	user satisfaction	net benefits	information quality
system quality	1	0.500 (0.094)*	0.436 (0.096)*	0.616 (0.070)*	0.564 (0.084)*	0.591 (0.071)*
service quality	0.500 (0.094)*	1	0.420 (0.104)*	0.334 (0.100)*	0.402 (0.112)*	0.526 (0.109)*
actual use	0.436	0.420	1	0.616	0.633	0.697 (0.056)*

D-8

	(0.096)*	(0.104)*		(0.074)*	(0.080)*	
user satisfaction	0.616 (0.070)*	0.334 (0.100)*	0.616 (0.074)*	1	0.737 (0.056)*	0.701 (0.063)*
net benefits	0.564 (0.084)*	0.402 (0.112)*	0.633 (0.080)*	0.737 (0.056)*	1	0.639 (0.083)*
information quality	0.591 (0.071)*	0.526 (0.109)*	0.697 (0.056)*	0.701 (0.063)*	0.639 (0.083)*	1

* significant at .05 level